



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiina Latvala & Laura Tuuri

LASTENSUOJELUN AVOPALVELUPISTE VÄYLÄ

Entisten asiakkaiden kokemuksia Väylän toiminnasta

Sosiaali- ja terveysala
2012

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Tiina Latvala, Laura Tuuri
Opinnäytetyön nimi	Lastensuojelun avopalvelupiste Väylä Entisten asiakkaiden kokemuksia Väylän toiminnasta
Vuosi	2012
Kieli	suomi
Sivumäärä	63 + 3 liitettä
Ohjaaja	Ann-Sophie Blomqvist

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää Vaasan kaupungin lastensuojelun avopalvelupiste Väylän entisten asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä toiminnasta. Lisäksi tarkoituksena oli tutkimuksen avulla löytää uusia toimintamalleja Väylän toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään lastensuojelua ja siihen liittyviä käsitteitä, kuten lastensuojeluilmoitusta, avohuollon tukitoimia ja ehkäisevää lastensuojelutyötä. Teoriaan sisältyy myös syrjäytymisen ja vuorovaikutuksen käsitteet, jotka ovat olennainen osa tutkimusta. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jolla pyrittiin tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti paljastaen tosiasioita ja löytäen uusia näkökulmia palvelun parantamiseksi. Ensisijaiseksi tutkimusmetodiksi valittiin kyselytutkimus. Tutkimustuloksissa saatujen vastausten vähyyden vuoksi vastauksista ei voi tehdä luotettavaa johtopäätöstä. Saadut vastaukset itsessään ovat kuitenkin tärkeitä ja niitä voidaan pitää luotettavina, koska ne ovat nuorten henkilökohtaisia kokemuksia ja mielipiteitä palvelusta, joihin ei ole oikeaa vastausta.

Avainsanat	Lastensuojelu, ennaltaehkäisevä työ, vuorovaikutus, syrjäytyminen
------------	---

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Sosiaalialan koulutusohjelma

ABSTRACT

Author s	Tiina Latvala, Laura Tuuri
Title	Vaasa City Child Welfare Outpatient Service Väylä The Experiences of Former Clients
Year	2012
Language	Finnish
Pages	63 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Ann-Sophie Blomqvist

The purpose of this thesis was to find out what kind of opinions and experiences the former clients of Vaasa City child welfare outpatient service Väylä have on the service. In addition, the study was designed to find out new forms of activity for Väylä to develop their methods.

The theory part deals with the concept of child welfare and related concepts, such as child protection notifications, non-institutional measures and preventive child welfare service. The theory also includes the concepts of exclusion and the interaction, which are an essential part of the research. This study was qualitative, which aimed to examine the items as comprehensively as possible to reveal the facts and finding new perspectives to improve services. The primary research method was a questionnaire study, because it made it possible to reach as large number of target groups. Answers do not give a reliable conclusion because of the lack of replies. The responses received, however, are important and can be considered reliable because they are their personal experiences and opinions about the service, to which there are no right answers.

Keywords Child welfare, preventive work, interaction, social exclusion

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	7
2 LASTENSUOJELU	8
2.1 Lastensuojelun taustaa	10
2.2 Lastensuojeluilmoitus	11
2.3 Lastensuojelun asiakasprosessi	12
2.4 Avohuollon tukitoimet	15
3 ENNALTAEHKÄISEVÄ LASTENSUOJELUTYÖ	17
3.1 Ehkäisevä työ osana palvelujärjestelmää	18
3.2 Lastensuojelun ehkäisevän työn tavoitteet	19
3.3 Lastensuojelun ehkäisevän työn toteutus	20
3.4 Lastensuojelun ennaltaehkäisevän työn toiminta	21
4 SYRJÄYTYMINEN	23
4.1 Nuorten syrjäytyminen	25
5 VUOROVAIKUTUS	28
5.1 Minäkuvan ja itsetunnon kehittyminen vuorovaikutuksessa	28
5.2 Vuorovaikutussuhteen merkitys	29
5.3 Selviytymisprosessissa tukeminen	30
5.4 Toisen ihmisen kohtaaminen	31
5.5 Nuoren kanssa vuorovaikutuksessa	33
6 VAASAN KAUPUNGIN LASTENSUOJELUN PALVELUJÄRJESTELMÄ	37
7 VÄYLÄ	39
7.1 Väylän asiakasprosessi	39
8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	42
8.1 Aiheen valinta	42
8.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet	42
8.3 Tutkimuksen reliaabelius ja validius	42

8.4 Tutkimusmenetelmät ja toteutus.....	43
8.5 Kyselylomake	46
9 TUTKIMUSTULOKSET	48
9.1 Perustietoa vastaajista.....	48
9.2 Monivalintakysymysten tulokset.....	49
9.3 Avointen kysymysten tulokset	55
9.3.1 Miten vanhempasi suhtautuivat asiakkuuteesi Väylässä?.....	55
9.3.2 Yhteistyö Väylän ja kodin välillä oli mielestäsi... ..	55
9.3.3 Mieleen jäänein kokemus/tapahtuma Väylän asiakkuuden ajalta..	55
9.3.4 Miten Väylän palveluja ja toimintaa voisi mielestäsi kehittää?.....	56
10 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57
11 POHDINTA	59
LÄHTEET.....	62
LIITTEET	

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1.	Mitä ajattelit Väylästä kuullessasi siitä ensimmäistä kertaa	s.49
Kuvio 2.	Väylän sijainti ja ympäristö	s.50
Kuvio 3.	Mielestäsi asioiminen Väylässä oli	s.50
Kuvio 4.	Työntekijät olivat mielestäsi	s.51
Kuvio 5.	Sait työntekijöiltä tukea	s.51
Kuvio 6.	Koit työskentelyn Väylän työntekijän kanssa	s.52
Kuvio 7.	Koit Väylän työntekijän elämässäsi	s.52
Kuvio 8.	Koit saavasi apua Väylän toiminnasta	s.53
Kuvio 9.	Väylän asiakkuus vaikutti tulevaisuuteesi	s.53
Kuvio 10.	Väylän asiakkuus auttoi sinua ratkaisemaan ongelmiasi	s.54
Kuvio 11.	Väylän toiminta oli mielestäsi	s.54

LIITELUETTELO

- LIITE 1.** Tutkimuslupa
LIITE 2. Saatekirje
LIITE 3. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Vaasan kaupungin lastensuojelun avopalvelupiste Väylän entisten asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä toiminnasta. Tutkimme asiakkaiden palautteita ja pyrimme löytämään Väylän toiminnan vahvuudet, heikkoudet ja kehittämismahdollisuudet. Avopalvelupiste Väylä on kehitetty tarjoamaan kontrollipainotteisempaa ja intensiivisemmän tuen mahdollistavaa työskentelyä vaikeassa tilanteessa olevan lapsen, nuoren ja hänen perheensä kanssa. Väylän tiimiin kuuluvat psykiatrinen sairaanhoitaja ja kaksi sosionomia. Neljäntenä lenkkinä yhteistyössä on mukana sosiaalityöntekijä. Väylän yhteistyö on myös tiivistä koulun sekä nuorisopsykiatrian kanssa. Yhteistyökumppanit määräytyvät aina asiakkaan mukaan.

Ajatus lähteä tutkimaan Väylän entisten asiakkaiden kokemuksia lähti Väylän vastaavalta ohjaajalta, Paula Huhta-Kahmalta sekä meidän kiinnostuksestamme lastensuojelutyöhön. Olemme molemmat kiinnostuneita työskentelemään lastensuojelun parissa ja tuntui mielenkiintoiselta saada tietää millaisia kokemuksia Väylä oli nuorille antanut, ja ennen kaikkea, oliko Väylästä apua nuoren elämän solmukohdissa.

Työmme alkaa teoriaosuudella, jossa käsittelemme lastensuojelua ja siihen liittyviä käsitteitä kuten lastensuojeluilmoitusta, avohuollon tukitoimia ja ehkäisevää lastensuojelutyötä. Kerromme myös syrjäytymisen sekä vuorovaikutuksen käsitteistä, jotka ovat olennainen osa tutkimustamme. Kartoitamme tutkimuksessamme myös Vaasan kaupungin lastensuojelun palvelujärjestelmän ja jäsenämme mihin Väylä Vaasan järjestelmässä kuuluu sekä kerromme Väylän toiminnasta. Työmme lopuksi kerromme tutkimuksen toteuttamisesta ja sen vaiheista sekä esittelemme tutkimustulokset ja johtopäätökset.

2 LASTENSUOJELU

Perustoiltaan lastensuojelun ydin on yksinkertainen: se on lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen (Bardy 2009, 41). Perheen kunnioitus, sekä lapsen oikeuksien kunnioitus on lastensuojelussa ensisijainen asia. Lastensuojelu ulottuu kehityksen tukemisesta huostaanottoon ja sen toiminta ulottuu lapsuuden, aikuisuuden ja yhteiskunnan välisiin suhteisiin. Lapsen terveyden ja kehityksen turvaamisessa työskennellään inhimillisen hyvinvoinnin kaikilla ulottuvuuksilla. Lastensuojelussa pyritään turvaamaan arjen elinoloja, sosiaalista kanssakäymistä sekä maailmaan orientoitumista. Lastensuojelun taustalla on hyvin tavallisia kriisejä, poikkeuksellisen koettelevia oloja, sekä erityisen vaativia elämäntilanteita. Mikäli yksittäisiä tilanteita tarkastellaan, tuo lastensuojelu ilmi mm. turvattomuuden, laiminlyönnit sekä pahoinpitelyt. Nämä kietoutuvat moninaisin tavoin vanhempien päihteiden käyttöön, mielenterveysongelmiin, rikoksiin tai väkivaltaan. Yhteiskunnassa lastensuojelu kohdistuu pienehköön, joskin laajenevaan väestömäärään. Kohdattavat ongelmat voivat juontua koko elämänkirjoon, toimeentulosta lukutaitoon, vaatteiden hankinnasta ihmissuhteisiin. Perhettä voivat koetella ongelmat parisuhteessa, lapsuudessa tai vanhemmuudessa, joiden seurauksena perhe voi haavoittua. Perheen tasapainoa voi heikentää tilapäiset kriisit ja uupumus, mutta toistuvissa ja pitkäkestoisissa kriiseissä lastensuojelu voi kulkea perheen rinnalla koko lapsuuden ajan. (Bardy 2009, 41.)

Lastensuojelu on pitkälti käytännöllistä työtä, jonka keskiössä on konkreettisen avun ja tuen järjestäminen, inhimillistä arvokkuutta kunnioittaen. Sen lisäksi lastensuojelu on työskentelyä tunteiden kanssa, luottamuksen hankkimista sekä erilaisten suhdeverkostojen kanssa työskentelyä. (Bardy 2009, 42.) Lastensuojelu on osa laaja-alaista lasten suojelua, joka perustuu YK:n lapsen oikeuksien yleissopimukseen. Tämän mukaan lapsella on oikeus erityiseen suojeluun, turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja

monipuoliseen kehitykseen. Sopimuksen mukaiset oikeudet pyritään turvaamaan kaikille lapsille edistämällä lasten hyvinvointia, kehittämällä kasvatusta tukevia palveluja, sekä toteuttamalla lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. (Taskinen 2010, 19.) Kunnan tehtävä on järjestää lastensuojelua, jonka toimeenpano kuuluu sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, kuten esimerkiksi sosiaalilautakunnalle, perusturvalautakunnalle tai jollekin vastaavalle. Kunnan on myös huolehdittava siitä, että lastensuojelu vastaa paikallista tarvetta. Kuntalaisilla on oikeus saada lakisääteistä palvelua kohtuullisessa ajassa. (Taskinen 2010, 33-34.) Voimassa olevan, vuonna 2008 uudistetun lain keskeisin tavoite on painottaa varhaista tukemista. Varhaisen tuen tarkoituksena on tunnistaa huolet, huolten puheeksi ottaminen lapsen ja vanhempien kanssa sekä korjaavat toimenpiteet eri tukitoimin. Täten ehkäistään ongelmien kärjistymistä, vähennetään inhimillisiä kärsimyksiä. Varhainen tuki on myös taloudellisesti kannattavaa. (Taskinen 2010, 46.)

Lastensuojelun muotoja ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuolto sekä jälkihuolto. Lapsen tullessa lastensuojelun piiriin pyritään järjestämään lievin riittävä toimintatapa, jolla puututaan vähiten lapsen ja perheen itsemääräämisoikeuteen. Näin pyritään lasta ja perhettä tukemaan ensisijaisesti omassa kodissaan avohuollon tukitoimin ja täten ehkäisemään varsinaista huostaanottoa. Lain mukaan lastensuojelutoimenpiteet kohdistuvat alle 18-vuotiaisiin lapsiin, mutta nuorilla on oikeus saada jälkihuollon tukea ja palveluita 21 ikävuoteen saakka. (Taskinen 2010, 22-26.)

Anna-Liisa Lämsä (2009) toteaa, että lastensuojelun tukitoimet ovat periaatteessa rajattomat. Tavoitteena on, että lapsen ja perheen käyttöön valjastetaan kaikki mahdolliset keinot. Suurin lastensuojelun avohuollon tukimuoto on taloudellisen tuen antaminen perheelle. Suurin osa lastensuojeluperheistä on saanut toimeentulotukea sosiaaliturvan riittämättömyyden tai ansiotulojen epäsäännöllisyyden vuoksi. Lasten harrastuksista aiheutuvien kulujen kattaminen nousee yhtenä yleisimmistä tuen kohteista lastensuojelussa. Taloudellisen tuen ohella lastensuojelu-

perheille yleisesti tarjottu avohuollon tukimuoto on Ensi- ja turvakodin palvelut sekä avohuollon sijoitus. Ensi- ja turvakodin ja avohuollon sijoitusten takaa löytyy usein perheväkivaltaa, päihde- ja mielenterveysongelmia. (Lämsä 2009, 92-92.)

2.1 Lastensuojelun taustaa

Lastensuojelu asiakkuuden perustana ovat usein kodin ongelmat. Tavallisimmiksi ongelmiksi nousee päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat sekä vanhempien yleinen avuttomuus arkisissa toiminnoissa. Niihin liittyy vääjäämättä lapsen hoidon laiminlyönti. Vaikka lastensuojelun toimenpiteitä perusteltiin ensisijaisesti kodin olosuhteilla, oli Lämsän (2009) tutkimuksessa tullut ilmi myös lastensuojelun asiakirjoissa maininnat lasten omasta oireilusta. Jo alle 12-vuotiaiden joukosta löytyi lapsia, joiden ongelmiksi nousi koulunkäyntivaikeudet sekä päihteiden käyttö. Lisäksi osa lapsista oli syyllistynyt näpistyksiin tai muihin omaisuusrikoksiin. Osalla lapsista oli havaittu ongelmia sosiaalisesta periytymisestä. Useimmiten kyse oli kasvuolosuhteiden puutteesta ja lapsen oman toiminnan kietoutumisesta yhteen vanhempien ongelmien kanssa. Tutkimuksessa oli yksittäisten lasten papereissa merkintöjä ongelmien jatkumisesta yli sukupolvien. Lasten oma oireilu yleistyi peruskoulun alaluokilta yläluokille siirryttäessä. Erilaiset kouluongelmat olivat kuitenkin alkaneet jo alaluokilla kahden ensimmäisen kouluvuoden aikana. Ongelmien välistä syy-seuraussuhteeseen Lämsä (2009) suhtautuu tutkimuksessaan varoen. Tietty ongelma ei välttämättä johda muihin ongelmiin. Ongelmien kietoutumisessa on kyse myös ongelmien määrittysten kulttuurisesta tuottamisesta. Lastenhoito ja kasvatusta mielletään edelleenkin ensisijaan äidin velvollisuudeksi, jolloin isän ongelmat perheessä jäävät osin huomiotta lastensuojelutoimenpiteissä. Jos äiti oireilee, puututaan asiaan yleensä nopeammin. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina olevien perhetausta on usein rikkonainen. Monien lasten vanhemmat ovat eronneet, täten yksinhuoltajaperheet olivat Lämsän tutkimuksen (2009) mukaan määräänsä nähden yliedustettuina lastensuojelun asiakasperheiden

joukossa. Tutkimuksessa tuli ilmi myös, että yksinhuoltajaperheessä tulojen vähyys, joka johtui usein työttömyydestä, eläkkeelle jäämisestä tai muusta syystä, lisäsi toimeentulotukeen turvautumista. Suurin osa lastensuojelu perheistä asui vuokralla resurssien vähyyden takia. Asunnot sinänsä olivat tutkimuksen mukaan tarvittavan nykyaikaisia, mukavuuksilla varustettuja sekä riittävän tilavia. Tavallisimmaksi ongelmaksi nousi asuinympäristön rauhattomuus, jota ei pidetty aina lapsille sopivana kasvuympäristönä. (Lämsä 2009, 89-93.)

2.2 Lastensuojeluilmoitus

Laissa on määritelty että sosiaali- ja terveydenhuollon, opetustoimen, nuorisotoimen, poliisitoimen, rikosseuraamuslaitoksen, palo- ja pelastustoimen, sosiaalipalvelujen tai terveydenhuollon palvelujen tuottajan, opetuksen tai koulutuksen järjestäjän, seurakunnan tai muun uskonnollisen yhdyskunnan, kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta annetun lain (746/2011 3§) tarkoitetun vastaanottokeskuksen ja järjestelykeskuksen, hätäkeskustoimintaa harjoittavan yksikön, taikka, koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa harjoittavan yksikön palveluksessa tai luottamustoimessa olevat henkilöt tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivat henkilöt sekä kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle lapsesta joka voi huonosti. Lain mukaan lastensuojeluilmoitus tulee tehdä lapsesta jolla on hoidon ja huolenpidon tarve, jonka olosuhteet vaarantavat kehitystä tai jonka oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelutarpeen selvittämistä. (LS 12.2.2010/88 25§.)

Lastensuojelun asiakasprosessi alkaa jonkin viranomaistahon tai yksityishenkilön ilmoituksesta. Toisinaan lapset tulevat itse hakemaan apua lastensuojelulta tai kasvattaja voi kokea, ettei enää yksinään jaksaa lasten kanssa ja siksi turvautuu lastensuojelun apuun. Ilmoitusmahdollisuus koskee kaikkia kansalaisia salassapitovelvoitteiden sitä estämättä. (Taskinen 2010, 49.) Lastensuojelulakiin on lisätty velvollisuus tehdä ilmoitus myös ennakkollisesti, jos on perusteltua syytä epäillä,

että lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen. (LS 12.2.2010/88 25c§.) Ennakollisen lastensuojeluilmoituksen tekeminen on rajattu tilanteisiin, joissa ilmoittajalla on varma tieto esimerkiksi äidin päihdeongelmasta, vapausrangaistuksesta tai vakavasta mielenterveysongelmasta. Ilmoitus tehdään kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle. Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse, kirjallisesti tai käymällä virastossa henkilökohtaisesti. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti omalla nimellä. Täten vältetään vahingoittamismielessä tehtyjen ilmoitusten tekeminen. Yksittäistapauksissa joudutaan kuitenkin ratkaisemaan, annetaanko perheelle tai lapselle tieto ilmoittajasta. (Taskinen 2010, 49-50.)

Kun ilmoitus on tehty, lastensuojeluviranomaisella on velvollisuus ryhtyä selvittämään, onko lapsen tilanteessa sellaisia ongelmia, jotka edellyttävät lastensuojelutoimenpiteitä. Mikäli sosiaalityöntekijä arvioi ilmoituksen kiireelliseksi, on lapsen tilanne turvattava ja tarvittaessa tehtävä kiireellinen sijoitus välittömästi. (LS 12.2.2010/88 38§.) Mikäli lapsen asiassa ei ole tarvetta välittömiin toimiin, on sosiaalityöntekijän ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvitykseen seitsemän arkipäivän kuluessa (LS 12.2.2010/88 26§). Lastensuojelulain 27§ mukaan huolellinen selvitys lapsen tilanteesta on tehtävä viivytyksettä, viimeistään kolmen kuukauden sisällä ilmoituksen vastaanottamisesta. (LS 13.4.2007/417 27§.)

2.3 Lastensuojelun asiakasprosessi

Lastensuojelutarpeen selvityksessä tarkastellaan sitä, tarvitseeko lapsi ja vanhemmat lastensuojelun tarjoamaa apua tuen ja kontrollin muodossa vai selviytyvätkö he oman verkostonsa ja viranomaisten avulla. Lastensuojelun tarpeen selvityksessä arvioidaan lähtökohtaisesti lapsen tarpeet sekä huoltajien valmiudet ja riskit vastata niihin. Selvityksen tekeminen on tarkoitettu yhteiseksi prosessiksi lapsen ja huollosta vastaavien aikuisten kesken. Selvityksessä on huomioitava myös perheen muiden lasten tilanne. Mikäli selvityksestä luovutaan, on luopuminen perusteltava. Pääsääntönä on kuitenkin, että selvitykseen ryhdytään. Selvityksen voi jättää tekemättä vain silloin, jos lapsi on jo

lastensuojelun asiakas tai jos kysymyksessä on selkeä haitanteko tai muu aiheeton ilmoitus. (Taskinen 2010, 56-58.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisesti lastensuojelutoimenpiteisiin tai päätetään tehdä 27 §:ssä tarkoitettu lastensuojelutarpeen selvitys. Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle ottaen kuitenkin huomioon, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään. (LS 12.2.2010/88 26§.) Sosiaalihuollon asiakaslakiin 11§ nojaten voidaan tieto asiakkuuden alkamisesta jättää antamatta huoltajalle, jos lapsi on painavasta syystä kieltänyt tietojen antamisen, eikä tiedon antamatta jättäminen ole selvästi lapsen edun vastaista. (Sosiaalihuollon asiakaslaki 22.9.2000/812 11§.)

Lastensuojelutarpeen selvittämiseksi on lasta tavattava henkilökohtaisesti ja lapsen iästä riippumatta on hänellä oikeus tuoda esiin oma näkemys sekä omat toiveet. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai on muutoin perusteeton. (LS 13.4.2007/417 20§.) Lapsen ja perheen sekä heidän läheistensä kanssa tulee järjestää neuvonpito (LS 13.4.2007/417 31§), jonka tarkoituksena on aktivoida perheen oma verkosto tukemaan lasta ja vanhempia. Neuvonpitoon voidaan kutsua myös viranomaisia tai muita yhteistyötahoja. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tehtävä selvitys lapsen tilanteesta olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Selvityksessä kuvataan lapsen kasvuolosuhteet, huoltajien ja muiden kasvusta vastaavien henkilöiden toimintaa sekä arvioidaan huoltajan mahdollisuutta huolehtia lapsesta. (LS 13.4.2007/417 27§.) Selvityksestä tehdään yhteenveto, jossa kuvataan selvityksen lähtökohdat, sen tekeminen mm. tapaamiset, ajankohdat, osallistujat, menetelmät sekä asianosaisten ja sosiaalityöntekijän näkemys lastensuojelun tarpeesta.

Asiakkuus päättyy, mikäli selvitys ei anna aihetta lastensuojelutoimenpiteisiin. Asiakirjat on säilytettävä ja arkistoitava. Sosiaalihuollon asiakaslaissa (Laki 22.9.2000/812 11§) sanotaan, että lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta tai päättymisestä on selvityksen valmistuttua ilmoitettava kirjallisesti huoltajalle ja lapselle.

Mikäli lastensuojelun tarve todetaan, tehdään ehdotus jatkotoimenpiteistä, avohuollon, huostaanoton tai sijaishuollon piirissä. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan kanssa. Tarvittaessa mukaan otetaan myös lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvat tahot. Asiakassuunnitelmaan kirjataan olosuhteet ja asiat joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheen tuen tarve sekä palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Suunnitelmassa tulee myös ilmetä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Tarvittaessa suunnitelmaa voidaan täydentää erillisellä kasvatus- ja hoitosuunnitelmalla. Asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta tai muista tukitoimista on myös kirjattava. Asiakassuunnitelmassa on pyrittävä löytämään sellaiset auttamisen muodot, jotka asianosaiset hyväksyvät ja kokevat hyödyllisiksi. Näiden etsimiseen ja pohtimiseen kannattaa panostaa. Asiakassuunnitelmaa on seurattava ja tarkistettava tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Toimenpiteiden vaikuttavuutta tulee seurata myös positiivisen vaikuttavuuden osalta, eikä vain silloin, kun tilanne on huono tai pahenee. Pääsääntöisesti huoltaja edustaa lasta tätä koskevissa asioissa ja voi käyttää myös lapsen puhevaltaa. Silloin kun henkilöllä on puhevalta, on hänellä oikeus pyytää toimenpiteitä sosiaalitoimelta, tulla kuulluksi ennen päätöstä, hakea sosiaalipalveluja ja lain mukaisia etuuksia, sekä vaatia muutosta päätöksiin hallinto-oikeudelta ja Korkeimmalta hallinto-oikeudelta. 12-vuotiaalla lapsella on rinnakkainen oikeus käyttää puhevaltaa ja siten vaikuttaa häntä koskeviin lastensuojeluasioihin. Lapselle voidaan myös määrätä edunvalvoja, joka voi käyttää puhevaltaa lapsen puolesta tai hänen rinnalla. (Taskinen 2010, 64-65.)

2.4 Avohuollon tukitoimet

Lastensuojelussa myös kunnan taloudellinen tilanne on tärkeä realiteetti, mutta siihen vedoten ei voi jättää järjestämättä avohuollon tukitoimia, jotka ovat kunnissa lakisääteisiä. Lastensuojelun on vastattava paikallista tarvetta. Siksi avohuollon tukitoimet vaihtelevat määrällisesti ja laadullisesti kunnittain. Lastensuojelulaissa edellytetään, että kunnan käytettävissä on ainakin lasten päivähoido, lapsiperheiden kotipalvelu sekä tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen. Laisissa edellytetään myös, että lasta tuetaan mm. koulunkäyntiin, ammattiin, harrastuksiin ja henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Tukihenkilö tai perhe, lapsen hoitopalvelut ja terapia, perhetyö, vertaisryhmätoiminta, loma- ja virkistystoiminta sekä koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoitoon kuuluvat lakisääteisesti kunnan velvollisuuksiin. Asiakassuunnitelman mukaisesti lastensuojelun tukitoimia avohuollossa voidaan järjestää perheiden ja lasten tukemiseksi erilaisin palveluin. Niiden antaminen vaatii aina erillisen päätöksen. (Taskinen 2010, 69-71.)

Avohuollon tukitoimia voidaan järjestää vain vanhempien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumuksella. Avohuollon perusteena on asiakassuunnitelma joka laaditaan yhdessä lapsen, huoltajien tai muun kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Asiakassuunnitelman mukaan avohuollon tukitoimina voidaan järjestää erilaisia palveluja lapsen ja perheen tukemiseksi. Sosiaalityöntekijä päättää tukitoimien toteuttamisesta. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää lapsen myönteistä kehitystä, tukea vanhemmuutta ja vanhempien kasvatuskykyä. (Taskinen 2010, 69.)

Avohuollon tukitoimet voivat sisältää taloudellista tukea, erilaisia palveluja sekä ohjausta, neuvontaa ja hoitoa. Avohuollon aikana lapsi voi asua kotonaan mutta lapsi voidaan huoltajien suostumuksella myös sijoittaa muualle avohuollon tukitoimin. Avohuollon aikana kaikki vanhempien ja huoltajien oikeudet säilyvät, joten he voivat halutessaan esimerkiksi vaikka lopettaa tukitoimet. (Lämsä 2009, 92-93.)

Lastensuojelulain 12. luvun 75§ mukaan lapsella ja nuorella on myös oikeus jälkihooltoon. Jälkihuollon järjestää sosiaalihuollosta vastaava toimielin. Velvollisuus jälkihuollon järjestämisestä päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 21 vuotta. (LS 13.4.2007/417 75§.)

3 ENNALTAEHKÄISEVÄ LASTENSUOJELUTYÖ

Lasten hyvinvoinnin edistäminen ehkäisee tai ainakin vähentää vaikeuksien syntymistä. Ehkäisevä työ on siksi sekä inhimillisesti tärkeää että taloudellisesti kannattavaa. Lastensuojelun kannalta keskeisiä toimia hallinnon alalla ovat perheiden tukeminen taloudellisesti, kasvuolojen kehittäminen, ja ongelmien ennaltaehkäisy. Ehkäisevää lastensuojelutyötä on kaikki sellainen erityinen tuki, jota annetaan lapsille ja nuorille, ilman lastensuojelun asiakkuutta. Kun lapsi on lastensuojelun asiakkaana, tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa. Ehkäisevää työtä tehdään esimerkiksi perusterveydenhuollon, opetuksen, päivähoidon, äitiys- ja lastenneuvolatyön sekä nuorisotyön parissa. Kunnan on huolehdittava siitä, että erilaisten palvelujen avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita henkilöitä jotka vastaavat lapsen kasvatuksesta ja hoidosta. Erityisesti tämä koskee sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja opetustoimea. Kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu vastaavat paikallista tarvetta. (Taskinen 2010, 32-34.)

Lastensuojelun ehkäisevä työ on eettisesti vaativaa toimintaa, jonka tavoitteena on lapsiväestön hyvinvointi. Sen avulla etsitään kaikille tarkoitettuja, hyvinvointia tukevia palvelujen muotoja. Palvelujen tarkoituksena on ehkäistä tietyssä elämäntilanteessa olevien lasten tai nuorten huono-osaisuutta tai syrjäytymistä. Ehkäisevä työ sisällyttää oletuksen siitä, että tiedetään, mitä halutaan välttää. Lasten ja nuorten hyvinvoinnista huolehtiminen on aikuisten tehtävä ja vastuu. Lisäksi lapselle ja nuorelle on annettava mahdollisuus osallistua omaa elämää koskeviin päätöksiin. Kuitenkin aikuisen harkinnassa ovat ne asiat, joista lapsen ja nuoren kanssa neuvotellaan tai ei neuvotella. Iän myötä neuvoteltavien asioiden määrä lisääntyy. Tällaisen ajattelun syntymiseen vaikuttaa kansainvälinen YK:n Lapsen oikeuksien sopimus, jonka Suomi on ratifioinut vuonna 1991. Lapsen oikeuksien yleissopimusta ja sen kolmea periaatetta – osallisuus, suojelu ja osuus yhteiskunnallisiin voimavaroihin voidaan pitää lastensuojelun ehkäisevän työn kotimaisena sekä kansainvälisenä kulmakivenä. (Puonti ym. 2004, 154-155.)

Vaikka aikuisilla on luontainen auktoriteetti lapsia kohtaan, se ei tarkoita sitä, että aikuinen olisi oikeutettu kohtelemaan lasta huonosti. Lastensuojelun ehkäisevän työn tehtävä on varmistaa, ettei lapsia kohdella kaltoin tai käytetä hyväksi. Lapselle on oikeus olla lapsi ja nuoria tuetaan eri elämänvaiheissa, heidän fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kasvu ja kehitys huomioon otettuna. Lastensuojelun ehkäisevän työn avulla voidaan tukea lapsiväestön osallisuutta omaan elämäänsä, taata heille tasa-arvoiset mahdollisuudet yhteiskunnallisiin voimavaroihin sekä suojella heitä. Lastensuojelun ehkäisevän työn toiminta on määriteltyä. Toiminta on tavoitteellista ja tulevaisuuteen tähtäävää (Puonti ym. 2004, 155-157.)

3.1 Ehkäisevä työ osana palvelujärjestelmää

Lastensuojelun ehkäisevän työn juuret löytyvät 1800-luvulta, jolloin syntyi tarve lasten yhteiskunnalliseen kasvatukseen. Tuolloin rajoitettiin lasten käyttöä teollisuuden työvoimana, oikeudellisin menetelmin. Myöhemmin lastensuojelun edistettyä laadittiin lakeja, muun muassa oppivelvollisuuslaki sekä terveydenhoito- ja lastensuojelulaki. Varsinaisena lastensuojelun ehkäisevän työn nousukautena voidaan pitää kuitenkin hyvinvointivaltion 1960-luvun aikakautta. Silloin lastensuojelun palvelurakenne muuttui enemmän ehkäisevään, avohuoltoon ja perhehoitoa painottavaan suuntaan. Kun aiemmin haluttiin rajoittaa lasten työntekoa siksi, että he eivät kuluksi ennen aikojaan, niin nykyään heitä halutaan tukea siirtymään työelämään. Puontin ym. (2004) mukaan lasten työntekojen rajoittaminen on tuottanut sellaisia seurauksia, ettei työelämä näyttäydä enää kaikkien toiveissa edes mahdollisena. Tähän on vaikuttanut taloudellisteknologinen muutos, joka tulee esille osalle nuorista siten, että heillä on vaikeuksia siirtyä koulusta jatko-opintoihin ja työelämään. Palvelujärjestelmän näkökulmasta lastensuojelun ehkäisevää työtä eritellään kasvuolojen, palvelujen sekä lapsen hoidon ja tuen lisäksi vielä perheen talouden tukemisella, vanhemmuuden tukemisella että huoltajuuskysymyksin. (Puonti ym. 2004, 157- 158.)

Perhe on lasten ja nuorten tärkeimpiä kasvuoloja. Se näyttäytyy lapsen ja nuoren kannalta yhteiskunnallisena yksikkönä, jonka hyvinvoinnin tulee tukea lasta. Tu-

kemalla vanhempien mahdollisuutta huolehtia lapsesta, ehkäistään vaikeuksien syntymistä tai niiden syvenemistä. Hyvinvointia voidaan parantaa vaikuttamalla kasvuoloihin, tukemalla perhettä ja lasta palvelujen avulla, taloudellisella tuella ja hoitomahdollisuuksilla. Lapsuuden suojelua voidaan pohtia eri näkökulmista. Yksi näkökulma on suojella lasta ja lapsuutta hitaasti tapahtuvalta kulumiselta, johon kaupalliset ja muut kulttuuria muovaavat tekijät altistavat lapsia. Lapsia ja nuoria tulisi entistä enemmän suojella kaupallisuuden paineilta ja terveyttä uhkaavilta tekijöiltä. Lastensuojelun ehkäisevän työn voisikin hahmottaa lapsiväestön tarpeisiin vastaamisena, poistamalla tarpeettomat riskit ja avaamalla lapsille ja nuorille uusia mahdollisuuksia. (Puonti ym. 2004, 158-161.)

3.2 Lastensuojelun ehkäisevän työn tavoitteet

Lastensuojelun ehkäisevän työn tavoitteeksi voidaan luonnehtia hyvien edellytysten antaminen lapsuuteen, jota voidaan tukea yleisin tai kohdennetuin toimin, tavoitteena lapsiväestön hyvinvoinnin lisääminen. Lapsen hyvinvointia edistetään välillisesti tukemalla perhettä. Pitkälti oletetaan, että vanhempien tukeminen takaa lapsen hyvinvoinnin. Näin suuressa osassa lapsiperheitä onkin. Yhteiskuntapolitiisissa toimissa sekä perhekohtaisemmissa lastensuojelun ehkäisevän työn muodoissa on kuitenkin tärkeä pohtia sitä, välittykö hyvinvointi todella lapsiin. Perusoletuksena Puontin ym. (2004) mukaan hyvinvointipolitiikassa on se, että hyvät ulkoiset elinolot heijastuvat pidemmän ajan kuluessa yksilön tajuntaan. Lapsiperheet ovat suhteellisesti köyhtyneet, työn epävarmuus ja kuormittavuus on lisääntynyt ja asumiskustannukset kasvaneet. Jos muutokset ovat monentasoisia, tarvitaan lastensuojelun ehkäisevään työhön monenlaisia keinovalikoimia esimerkiksi vanhempainrahan nostamista, kotihoidontuen ja lapsilisien tason nostoa ja työsuhteiden vakinaistamista. Tulevaisuuden kannalta merkittävä tieto on se, että pitkäkestoinen köyhyys ja penituloisuuden todennäköisyys kasvaa, jos nuori ei saa peruskoulun jälkeistä koulutusta. Tutkimusten mukaan lastensuojelun ennaltaehkäisevän työn ikävaihe ajoittuukin juuri peruskoulun ja sitä seuraavaan mahdolliseen koulutuskauteen. Tutkimustiedon mukaan peruskoulun jälkeisen jatkokoulu-

tuksen ulkopuolelle jäävien nuorten terveys- ja elämäntapaerot voivat myös lisääntyä, ilmentyen päihdekäyttämisen lisääntymisenä, tupakointina ja muina haitallisina elämäntapoina. Epävarmuus ja riskit voivat vaikuttaa myös nuoren mielenterveyteen ja aiheuttaa erilaisia häiriöitä, kuten esimerkiksi syömishäiriöitä ja itsemurhayrityksiä. Samalla kun tapahtuu kulttuuriin, elämäntapoihin ja sosiaalisiin suhteisiin liittyviä muutoksia, suoriutumisen ja menestymisen vaatimukset eri elämäntasolla lisääntyvät, niin aikuisten kuin nuortenkin keskuudessa. Lastensuojelussa on kyse huono-osaisuuden ehkäisystä. Vaikutusten odotetaan näkyvän paitsi konkreettisten elämänolosuhteiden kohentumisena myös osallisuudessa ja täyden kansalaisuuden toteutumisena (Puonti ym. 2004. 162-165.)

3.3 Lastensuojelun ehkäisevän työn toteutus

Lastensuojelun ehkäisevää työtä tehdään monella tasolla ja siihen tarvitaan yhteistyötä, johon lastensuojelulaki velvoittaa. Lastensuojelun ehkäisevä työ käsitetään toimintaa läpäisevänä periaatteena poliittisissa päätöksissä, hallinnollisissa toimituksissa sekä yksityiselämässä erilaisina sosiaalisen tuen ja verkostoitumisen muotoina. Poliittiset päättäjät päättävät välillisesti ehkäisevän työn tavoitteista. Hallinnon ja asiakastyön edustajina virkamiehet, järjestöjen edustajat ja eri asiakastyössä toimijat voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa joko suoraan tai välillisesti lasten ja nuorten hyvinvoinnin kasvuun. Välitön vaikutus näkyy läheisten toiminnan ja tuen kautta. Läheisten tuki voi vaikuttaa vaikeuksien syntymisen tai niiden syvenemisen estämisessä. Välillinen toiminta on esimerkiksi sitä, että asiakastyön edustajat voivat välittää kunnan valtuutetuille ja kansanedustajille asiakastyössä saamaansa tietoa. (Puonti ym. 2004, 168.)

2000-luvun alussa alkanut voimakas projektitoiminta on lisännyt osaltaan ennaltaehkäisevän työn toimijoiden määrää sekä eri tahojen yhteistyötä, esimerkiksi järjestöjen mukaantuloa yksityisinä palvelujen tuottajana. Lastensuojelun ehkäisevän työn alueelle sijoittuu myös vapaaehtoisuuteen perustuvia palveluja, joihin ryhtyminen on kunnan harkinnassa. Valtion tehtävä on huolehtia siitä että kunnilla on riittävästi taloudellisia resursseja sekä juridista toimivaltaa ja kykyä suoriutua teh-

tävistä. Kuntien näkökulmasta, valtio ei aina huolehdi riittävästi suoriutumisen edellytyksistä. Tämä voi näkyä erityisesti lastensuojelun ennaltaehkäisevän työn alueella. Valtion lapsi- ja perhepoliittisia arvoja on kirjattu Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoiteohjelmaan (TATO 2000-2003). Näissä tavoitteissa painotetaan lastensuojelun ehkäisevän työn tärkeyttä ja sen tavoitteita: lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä ja syrjäytymisen ehkäisyä. Lastensuojelun ehkäisevän työn toteutus on haasteellista jatkuvien muutosten ja palvelujärjestelmän sekä monimuotoisuuden vuoksi. Työn toteuttaminen vaatii jatkuvaa suunnittelua ja arviointia sekä painopisteiden asettamista niin alueellisella, kansallisella kuin kunnallisellakin tasolla. (Puonti ym. 2004,168-172.)

3.4 Lastensuojelun ennaltaehkäisevän työn toiminta

Lastensuojelun toiminnassa on tarjolla erilaisia palvelupolkuja, joiden kautta toiminta tulee näkyväksi eri toimijoille. Ehkäisevän tuen polku on tarkoitettu riskiryhmässä oleville lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat erityistä huomiota ja tukitoimia, mutta eivät ole lastensuojelun asiakkaina. Tämän tuen polulla olevat ammattilaiset työskentelevät esimerkiksi neuvoloissa, kouluissa, nuorisotoimessa tai sosiaalityössä. Tavoitteena heillä on, että lapsi saa tarvittavan tuen, niin ettei lastensuojelun asiakkuutta synny. Työvälineinä tässä ovat esimerkiksi huoliseula ja muistilista asiakkaaksi valikoitumisen kriteereistä. Usein pelkkä huolen puheeksi ottaminen on jo tie eheytymiselle ja huolenaiheen poistumiselle. Ehkäisevän työn muodoista keskeisintä on mm. vanhemmuuden tukeminen sekä varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen. Varhainen puuttuminen kuvaa ehkäisevän työn ammattikäytäntöön liittyvää toiminnallista polkua, jossa aktiivisesti pyritään tunnistamaan riskitekijät ja tarjoamaan apua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Varhainen puuttuminen on usein sidoksissa moniammatilliseen yhteistyöhön lapsen ja nuoren parhaaksi. Yleisenä toimintaperiaatteena varhaiselle puuttumiselle on se, että palvelujärjestelmällä pyritään varmistamaan riittävät ja oikea-aikaiset palvelut sekä pyritään ehkäisemään lapsen tilanteen vaikeutuminen. Kuntouttava polku on tarkoitettu avohuollon tukitoimia saaville lapsille ja nuorille, jolla on lastensuoje-

lulain 12§:n mukaiset kriteerit. Tavoitteena on että lapsi tai nuori voisi kasvaa omassa kodissaan vanhempien kanssa ja vältetään huostaanotto. Palvelut räätälöidään suoraan lapselle ja perheelle yhteistyössä lapsen ja vanhempien kanssa. Ehkäisevän työn merkitys kuntouttavalla polulla on että, palvelujärjestelmä voi tarjota nopeaa ja kohdennettua tukea, vähentäen kasvulle ja kehitykselle vaarantavien uhkien tekijöitä. Kolmantena on sijoittava polku, huostaanotetuille ja sijoitetuille lapsille ja nuorille. Tällöin lapsen edun peruskysymys on se, että turvaako sijoitus lapsen kehittymisen paremmin kuin kotiin jääminen. Sijoittavalla polulla lapsen oikeuksien toteutumisen on erityisen tärkeää. Lastensuojelun ehkäisevän työn vaikutukset näkyvät usein vasta pitkällä aikavälillä. Tämä lisää lastensuojelutyön vaativuutta ja tasapainoilua yksittäisen lapsen tai nuoren ainutlaatuisen elämän tukemisessa. Työtä ei voida ymmärtää pelkästään riskien tunnistamisena, vaan ohelle tarvitaan uusien valintojen mahdollisuuksia ja luomista. Jos pelkästään riskit tunnistetaan, mutta ei pyritä niiden välttämiseen ja vähentämiseen, jäädytään puolitiehen ehkäisevässä työssä. Ehkäisevässä työssä tarvitaan riskien tunnistamisen lisäksi, toimintaa, jolla joko ehkäistään tai pysäytetään negatiivinen kehityskulku. (Puonti ym. 2004, 172-179.)

Lastensuojelun ehkäisevässä työssä tarvitaan myös tulevaisuuden ennakointia. Mitä tapahtuu, jos emme tee mitään tai jos toimimme näin? Yksi tulevaisuuden haasteista on palvelujärjestelmämme rakenne ja toimivuus. Emme vielä tiedä, mitä muutoksia yhteiskunnassamme tapahtuu ja mihin ne konkreettisesti vaikuttavat. Mitä tapahtuu perheissä ja perherakenteissa tulevaisuudessa ja mitä lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi tehdään valtakunnallisella sekä kunnallisella tasolla? Kohdennetaanko toimintaa oikein? Sosiaalityöstä kertynyt tutkimus- ja kokemustieto välittyy päätöksentekijöille, jotta lastensuojelun ehkäisevä työ muotoutuu jänteväksi lapsipolitiikaksi sekä kunnallisella ja valtakunnallisella tasolla. Sosiaalityö näyttäytyykin näin hyvinvointipolitiikan suunnittelun ja suuntaajan väliin. (Puonti ym. 2004, 185-186.)

4 SYRJÄYTYMINEN

Syrjäytyminen on hyvin monimuotoinen käsite jolla on paljon määritelmiä. Syrjäytymisen määritellään olevan taloudellisten resurssien puutteen, yhteiskunnasta eristäytymisen sekä sosiaali- ja kansalaisoikeuksien rajallisuuden yhdistelmä. Käsite on kaikissa yhteiskunnissa suhteellinen ja kuvaa yhteiskunnallisten ja taloudellisten tekijöiden kasautumista vuosien mittaan. Syrjäytymistä voivat edistää ongelmat, jotka liittyvät koulutukseen, työhön, elintasoon, terveyteen, kansallisuuteen, huumeidenkäyttöön, sukupuolten väliseen eriarvoisuuteen sekä väkivaltaan. Syrjäytymisen sana viittaa ajatukseen ”sosiaalisen” hajoamisesta tai jakautumisesta, osan irtoamiseen kokonaisuudesta. Syrjäytyminen sanana merkitsee reunoille joutumista yhteiskunnan keskiöstä. (Helne 2002, 2-7.) Syrjäytyminen on sivuun joutumista sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta ja vallan käytöstä, mahdollisuudesta osallistua työhön, kulutukseen ja yhteisölliseen toimintaan. Syrjäytyminen käsitteenä tulkitaan lähes aina negatiiviseksi. (Laine T., Hyväri S., Vuokila Oikonen P. 2010, 11.) Lämsän (2009, 29) toteaa, että syrjäytymisen tarkastelu on aina tilana leimaava. Herkästi syrjäytymistä käsitellään yksilöpsykkisenä ongelmana tai sitten vähintään käyttäytymistäipumuksena, joka toisilla on ja toisilla ei. Tämä tuottaa ongelmia, sillä kaikki samassa tilanteessa olevat eivät ole syrjäytyjiä eikä tietty sosiaalinen ongelma välttämättä aiheuta syrjäytymistä.

Syrjäytymisellä tarkoitetaan tavallisesti sekä syrjäytymistä tuottavaa prosessia että syrjäytynyttä asemaa (Helne 2002, 7). Syrjäytyminen tapahtuu vähittäisenä sivuun joutumisena tai rajuna pudotuksena keskeisistä elämänehdoista. Syrjäytynyt asema syntyy siitä, että huono tai heikko asema yhteiskunnassa vakiintuu pitkäaikaiseksi olotilaksi. (Laine yms. 2010, 12.) Jo syrjäytymisprosessin alussa henkilön itsearvostus ja pätevyyden tunne ovat heikentyneet, vaikka hän muuten olisi yhtä toimintakykyinen kuin muutkin. (Lehtonen 2008, 15.) Aseman ja tilan tarkastelemissa ihmiset jaetaan yhtäältä normaaleissa elämäntilanteissa tai keskuksessa oleviin ja toisaalta syrjässä tai marginaalissa oleviin. (Helne 2002, 170-173.) Keskuksen ja marginaalin, hyväosaisten ja huono-osaisten määrittelyt syntyvät siitä,

että syrjäytyneitä tarkastellaan ja tunnistetaan tietyn aseman kautta. Keskuksista katsottuna syrjäytyneet ovat niitä, jotka eivät kuulu niihin joilla ei ole samoja ominaisuuksia kuin heillä. Syrjäytyneeltä paikalta voi tunnistaa niitä, joilla on asiat kunnossa. (Laine yms. 2010, 13.) Lämsän (2009,29.) mukaan syrjäytymisessä on kyse yhteiskunnan keskeisten toiminta-alueiden sekä sosiaalisesti ja kulttuurisesti arvostetun elämän valtavirran tai keskiön ulkopuolelle jäämisestä tai joutumisesta.

Sipilän (1979) mukaan normatiivinen poikkeavuus voidaan määritellä sosiaalisten normien vastaisuudeksi, joka aiheuttaa yksilölle tai yhteisölle haittoja. Tämä voidaan jakaa kahteen tyyppiin, aktiiviseen ja passiiviseen. Aktiivisessa poikkeavuudessa on kyse tarkoituksellisista teoista, kun taas passiivisessa poikkeavuudessa on kyse suhteellisen pysyvistä tilasta. Aktiivinen poikkeavuus, eli sosiaalinen sopeutumattomuus ilmentää konfliktia, yksilön ja yhteisön tai ryhmän välillä. Esimerkiksi nuorten tekemät varkaudet tai päihteidenkäyttö ovat hyviä esimerkkejä tästä. Passiivinen poikkeavuus, eli heikko sosiaalinen ankkuroituminen tarkoittaa sitä, että yhteys yksilön ja yhteisön väliltä on heikentynyt tai kokonaan katkennut. Mielisairaus, kuten skitsofrenia on puolestaan passiivisen poikkeavuuden muoto, sillä siinä kyse on suhteellisen pysyvistä tilasta, johon yksilö on ajautunut tahtomattaan. (Lämsä 2009, 33.)

Syrjäytymistä voidaan tarkastella myös muutosprosessina. Syrjäytymisessä, ulkopuolelle jäämisessä ja ongelmien kasaantumisessa on aina kyse muutoksista. Yksilöllisiä muutosvaiheita voivat olla esimerkiksi työttömäksi jääminen ja siihen liittyvä tulojen pieneneminen kun taas yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia ovat työmarkkinoiden muutokset. Nämä nivoutuvat yhteen siten, että alojen työllisyydessä tapahtuu muutoksia. Kun alojen pätevyysvaatimukset muuttuvat, niin silloin myös muuttuvat yksilön edellytykset kilpailla työpaikoista. Näin ollen hän voi syrjäytyä työmarkkinoilla vaikka hänen työkyvyssään ei tapahdukaan muutosta. Syrjäytyminen on siis muutosprosessi, jonka syytä voidaan etsiä yksilöstä, ympäröivästä yhteiskunnasta ja kulttuurista tai näiden suhteesta toisiinsa. (Lämsä

2009,35-36.)Syrjäytymisen käsitteestä voidaan ajatella kolmella tavalla. Ensinäkin on mahdollista ajatella että syrjäytyminen on viimekädessä riippuvainen ihmisen yksilöllisistä ominaisuuksista, persoonasta ja hänen toimistaan. Toisena mahdollisuutena on ajatella, että yhteiskunta syrjäyttää ihmisiä. Kolmantena vaihtoehtona on ajatella, että ihmiset tuottavat sosiaalisen elämänsä, joka sitten taas tuottaa heidät. Eli ihminen siis vaikuttaa omilla teoillaan syrjäytymiseensä yhteiskunnassa. (Järventie, Sauli 2001.) Niin kuin kaikki kategoriat, myös syrjäytyminen piilottaa sisältämänsä erot, tuoden esille vain eron ei-syrjäytyneisiin. (Helne 2002, 74.)

4.1 Nuorten syrjäytyminen

Elinkeinoelämän valtuuskunnan julkaisussa (2012) kirjoitetaan, että syrjäytyneitä 15-29- vuotiaita nuoria oli vuonna 2010 yhteensä noin 51 300. Syrjäytymisen ytimessä oli 32 500 ulkopuolista nuorta. Nämä nuoret eivät ole rekisteröityneet edes työttömiksi työnhakijoiksi. He ovat nuoria, jotka eivät näy missään tilastoissa. Kukaan ei tiedä tarkkaan keitä he ovat ja mitä he tekevät.

Nuorten syrjäytymisen taustalla on usein huono koulumenestys ja siitä johtunut koulutuksen ulkopuolelle jääminen. Tutkimuksessa Koulu, syrjäytyminen ja pääoma tarkastellaan nuorten syrjäytymiseen liittyviä riskitekijöitä sekä oppilaan persoonallisuuden että koulujärjestelmän rakenteen näkökulmista. Siinä todetaan, että syrjäytyminen käsitteenä ei ole yksiselitteinen, ja sille on annettu useita eri määritelmiä. Yksilötasoista syrjäytymistä on kuvattu vallan puuttumisen kokemuksena ja työelämän sekä tärkeiden sosiaalisten kenttien ulkopuolelle jäämisenä. Kyse voi olla myös normaalista tai keskiverrosta poikkeamisesta. Usein syrjäytymiskeskustelua käydään aikuisuuteen liittyvistä seikoista ja onkin nostettu esille, minkä ikäisten kohdalla voidaan puhua todellisista syrjäytymisriskeistä. On esitetty, että nuorista puhuttaessa kyse olisikin enemmän syrjäytymisvaaraan joutumisesta. (Alatupa, Karppinen, Keltikangas-Järvinen & Savioja 2007,142.)

Jyrkämä (1986) on tarkastellut nuoruutta elämänvaiheena joka on syrjäytymiselle herkempi ajanjakso. Hän on löytänyt useita syitä siihen miksi nuoret ovat vaarassa

syrjäytyä. Syrjäytymisalttiutta selittää nuorten elämänvaihe johon liittyy monia muutoksia. Normaalina pidetään että peruskoulusta siirrytään jatkokoulutukseen ja siitä sitten työelämään. Myös siirtyminen lapsuudenkodista itsenäiseen elämään, kuuluu olennaisena osana tähän elämänvaiheeseen. Muitakin muutoksia tässä elämänvaiheessa saattaa tapahtua, kuten esimerkiksi vanhempien ero tai muutokset kaverisuhteissa. Riskialttiiksi tilanteen tekee useiden muutosten sijoittuminen lyhyeen ajanjaksoon. Murrosikää voisikin ihmisen kehityksessä kuvailla pullon kaulaksi ja tiimalasin kapeimmaksi kohdaksi, joka voi mennä helposti tukkoon, mikäli siihen pakkautuu liikaa tavaraa liian lyhyessä ajassa selvitettäväksi. (Lämsä 2009, 36.)

Syrjäytyminen merkitsee usein joutumista syrjään merkittävistä ihmissuhteista ja eri toiminnoista sekä marginaaliseen asemaan joutumisesta yhteisössä ja yhteiskunnassa. Nykyään syrjäytymiseen on liitetty kytkeytyvä osallisuuden ja osallistumisen puute. Kasvuolosuhteissa ja ihmissuhteissa ilmenevät vajeet saattavat jo lapsuudessa käynnistää syrjäytymisen prosessin, joka voi kestää läpi elämän. Syrjäytymisen vaara on etenkin silloin jos koulunkäynti keskeytyy. Tällöin ihminen ei saa tietoja ja taitoja joita hän tarvitsee työn saantiin. Usein kuitenkin ihminen kykenee ja haluaa korjata omia kasvuvajeitaan. Uudet ihmissuhteet tai mielekkäät harrastukset saattavat korjata tilannetta ratkaisevasti. Erityisesti koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jäämistä on pidetty aikuistuvien nuorten syrjäytymisen mittarina. (Kauhajoen koulusurmien 23.9.2008 tutkintalautakunnan raportti 2010, 107-108.) Koulupudokkaaksikaan ei tulla hetkessä vaan tilanne kehittyy vähitellen. Monesti oireita ilmenee jo peruskoulun ensimmäisillä luokilla. Aluksi syynä saattavat olla oppimisvaikeudet tai vaikeudet oppimisen edellytyksissä. Tästä seuraa, että vaikeudet kasaantuvat ellei tukitoimia aloiteta nopeasti. (Lehtonen 2008, 15.)

Kauhajoen koulusurmien 23.9.2008 tutkintalautakunnan raportissa (2010) tarkastellaan myös lapsena alkavaa syrjäytymisuhkaa. Lapsen syrjintä saattaa alkaa jo varhaiskasvatuksessa. Esimerkiksi päiväkodissa ryhmästä poissuljetun lapsen riski

joutua ryhmän ulkopuolelle myös koulussa on suurempi. Kouluissa syrjintä ja syrjäyttäminen voi ilmetä esimerkiksi kiusaamisena. Herkkyys syrjäytyä lisääntyy epäonnistuneissa muutos- ja murrosvaiheissa, joita voivat olla esimerkiksi menetykset tärkeissä ihmissuhteissa. Koulunkäyntivaiheessa syrjäytymässä oleva ihminen voi käyttäytyä tavalla, joka edelleen lisää ongelmia. Esimerkiksi koulun sääntöihin on vaikea sopeutua, ja tämän vuoksi toimii epäonnistuneesti ja saa kielteistä palautetta. Oppilas voi kääntyä itseään tuhoavalla tavalla sisäänpäin ja hän saattaa erkaantua muista oppilaista edelleen, koska kokee että hänen itsetuntoaan on loukattu. Usein syrjäytynyt ihminen saattaa liittyä sellaiseen kaveripiiriin, jossa vallitsevat aivan erilaiset arvot ja normit. Tässä syrjäytymisen vaiheessa henkilö voi kokea, että ei ole mitään menetettävää. Hän voi kokea, että menetettyä arvonantoa voi saavuttaa toisella tavalla, esimerkiksi tekemällä jonkin ryhmän ihannoiman ja hyväksymän teon. Näin koetaan, että omalle elämälle syntyy jokin tarkoitus, vaikka se valtakulttuurissa koetaankin vääräksi.

THL:n ja OPH:n tiedotteessa 14.8.2012 kirjoitetaan että nuorten syrjäytyminen voidaan ehkäistä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen on karu tosiasia ja prosessi, josta tunnetaan monia tärkeitä altistavia ja suojaavia tekijöitä. Altistavia tekijöitä syrjäytymiselle ovat esimerkiksi maahanmuuton tai köyhyyden tuoma erillisyyden kokemus, jommankumman vanhemman päihde- tai mielenterveysongelmat tai poikkeuksellisen ankara kasvatus. Suojaavia tekijöitä taas ovat muun muassa läheiset lämpimät ihmissuhteet tai onnistuminen koulunkäynnissä. Näihin prosesseihin voidaan vaikuttaa.

5 VUOROVAIKUTUS

Vuorovaikutus on tärkeimpiä jokapäiväiseen elämäämme ja elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä. Moss(2008) toteaa, että ihmisenä olo on kommunikointia. Me lähetämme koko ajan viestiä toisillemme joko epäsuorasti tai suorasti, muista tai itsestämme. Joskus tulemme väärinymmärretyksi. Kommunikoinnin monimutkaisuus ja mielenkiintoisuus on iloa ja eloa. (Thompson 2011, 11.) Jokainen kohtaaminen kahden ihmisen välillä herättää ajatuksia, tunteita ja käyttäytymistapoja, joiden seuraukset voivat olla joko rakentavia tai tuhoisia. Jokaisella meistä on oma persoonallisuutemme ja elämäkokemuksiimme pohjautuva yksilöllinen ajatusten, tunteiden ja käyttäytymisen malli, jonka tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä kehittäminen ovat ensiarvoisen tärkeää vuorovaikutussuhteessa. Rakentava vuorovaikutus vahvistaa osapuolien myönteisiä ominaisuuksia ja saa heidät tuntemaan itsensä tarpeellisiksi ja merkityksellisiksi. Konkreettisenä seurauksena rakentavassa vuorovaikutuksessa voi olla esimerkiksi itsetunnon paraneminen. (Ojala & Uutela 1993, 5.)

5.1 Minäkuvan ja itsetunnon kehittyminen vuorovaikutuksessa

Käsitys omasta itsestä kehittyy varhaislapsuudesta lähtien vuorovaikutuksen tuloksena. Se koostuu fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista ominaisuuksista ja kyvyistä, joita ihminen tiedostaa itsessään toisilta saamansa palautteen ja omien kokemustensa seurauksena. Eli ihminen muodostaa käsityksensä itsestään suhteessa sosiaaliseen ympäristöön. Kun lapsi kokee itsensä hyväksytyksi ja kehityskelpoiseksi vanhempien ja muiden tärkeiden ihmisten antaman palautteen myötä, lapsen minäkuvan kehittyminen myönteiseksi. Hyvän minäkuvan myötä ihmiselle kehittyy hyvä itseluottamus, joka auttaa selviytymään myöhemmin eteen tulevista vastoinkäymisistä. Yksilöidentiteetti perustuu ihmisen kokemusten kautta hankkimaan tietoon siitä, missä hän on hyvä, missä huono ja mihin hän pystyy. Ihmisen käsitys itsestään ei ole pelkkää heijastusta toisen ihmisen odotuksista ja näkemyksistä, vaan myös oman ajattelun kautta ihminen voi kehittää itsetuntemusta ja käsitystä

itsestään. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys sekä ihmisen käsitykselle itsestään että hänen käyttäytymiselle vuorovaikutuksessa. Myönteinen vuorovaikutus parantaa ja ylläpitää itseluottamusta sekä saa ihmisen kokemaan itsensä hyväksytyksi, arvostetuksi ja onnistuneeksi. Kun taas heikon itseluottamuksen omaava ihminen on helposti haavoittuva ja käsitys omasta itsestä saattaa heijastua käyttäytymisessä ja suhtautumisessa muihin ihmisiin sekä syrjäytymiseen. Vanhemmillä on keskeinen merkitys hyvän ja huonon itsetunnon kehittämisessä. Lapsella on tarve tulla rakastetuksi ja hyväksytyksi. Hyväksyvä ilmapiiri ja myönteinen vuorovaikutus, ilman ehtoja ovat tärkeitä osa-alueita myönteisen minäkuvan ja hyvän itseluottamuksen kehitykselle. Vain myönteinen palaute ei kuitenkaan ole mahdollista, vaan lapsen tulee oppia, että kaikki ei ole sallittua. Ristiriidat muodostuvat siitä, että lapsen tulee oppia raja sallitun ja kielletyn välillä. Lapsen hyväksyminen ja rakastaminen ei sulje pois rangaistusten käyttämistä tarpeen vaatiessa. Olennaista on, että rangaistukset ja kritiikki kohdistuvat ei toivottuun käyttäytymiseen, eikä lapseen henkilönä. Henkilöön kohdistuva kritiikki voi haavoittaa psyykkisesti ja henkisesti itseluottamusta kun taas asiaan kohdistuva kritiikki vaikuttaa käyttäytymiseen. (Ojala ym. 1993,23-29.)

5.2 Vuorovaikutussuhteen merkitys

Jotkin vuorovaikutussuhteet ovat muita tärkeämpiä ja merkityksellisempiä, koska niihin liittyy voimakkaitakin tunteita, kuten ihailua ja kunnioitusta. Näillä niin merkityksellisillä läheisillä on paljon suurempi vaikutus ihmisen minäkuvaan. Omien vanhempien ohella tällaisia henkilöitä saattaa olla esimerkiksi opettaja, ystävät sekä asiantuntija-asemassa olevat henkilöt. Heillä on todellista tai tunteisiin perustuvaa valtaa, jonka vaikutus saattaa aiheuttaa muutoksia, joko myönteiseen tai kielteiseen suuntaan. Silloin kun vuorovaikutuksen jollakin osapuolella on enemmän valtaa kuin muilla on hänellä myös enemmän vastuuta omasta panoksestaan vuorovaikutussuhteessa. Ammattiroolissa joutuu sanojaan ja tekojaan harmitsemaan enemmän kuin vapaa-ajan roolissa. Myönteinen vuorovaikutus onkin

avain ihmisen hoitamisessa ja auttamisessa sekä samalla se edistää varsinaista auttamistyön tavoitteiden saavuttamista (Ojala ym. 1993, 29-30.)

Lastensuojelua tehdään erilaisissa tehtävissä, sosiaalityössä, perhehoidossa ja perhekuntoutuksessa, lastenkodeissa, avohuollossa sekä ensi- ja turvakodeissa. Sammassakin tehtävässä ammatti-identiteetti saattaa vaihdella tilanteen ja tekijän persoonallisuuden mukaan. Vaikka työtä tehdään hyvinkin monella eri tavalla, yhteisenä tekijänä on se, ettei kukaan lapsi jäisi yksin huoliensa kanssa. Lastensuojelu on aika ajoin uudistuvaa, mutta on hyvä palata myös perustaviin kysymyksiin. Miksi sitä tehdään? Missä ovat työn ytimet? Mikä on välineistö, jolla sitä tehdään? Tavoitteena voisi olla, että jokaisella lastensuojelu työtä tekevällä olisi työkalupakki, joka sisältäisi työvälineet erilaisiin tilanteisiin, jolla parannetaan työn selkeyttä, syvyyttä, monipuolisuutta ja moniäänisyyttä sekä luovuutta. Lastensuojelusta ei voi poistaa epävarmuutta, aukollisuutta, ristiriitaisuutta eikä vahvoja tunteita. Siksi toimivan ja laajan työkalupakin lisäksi tarvitaan mielen avaruutta sekä ihmiskäsitystä, joka tunnistaa ja tunnustaa ihmisen moniulotteisuuden, niin työn tekijänä kuin asiakkaana. On hyvä muistaa että ihminen on sosiaalinen olio, joka kasvaa ihmiseksi vain yhteydessä muihin ihmisiin. Ihmisellä on myös halu tulla havaituksi ja halu ilmaista itseään. Ihminen oppii kokemalla, aistimalla ja tuntemalla. Kokemus yhteisöön kuulumisesta, voi toimia merkityksellisellä ja arvokkaalla tavalla. Ihmisen kyky tuntea onkin arvojen perusta. (Puoti & Saarnio & Hujala 2004, 199.)

5.3 Selviytymisprosessissa tukeminen

Sosiaalialan sekä hoito- ja hoivatyön asiakastyössä tulee usein eteen tilanteita, jossa asiakas tarvitsee apua ja tukea sen hetkisen elämäntilanteen selvittelyyn tai tulevaisuuden suunnitteluun. Ammattilaisen antama tuki asiakkaan omille selviytymisvaroilta on prosessi, jonka ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu nykytilanteeseen johtaneiden tekijöiden selvittely. Toisena vaiheena asiakkaalla on tavoitteiden pohtiminen ja asettaminen sekä itsensä motivoiminen tavoitteiden saavuttamiseen. Kolmantena vaiheena asiakasta autetaan konkreettisesti ja rohkaistaan toimimaan

ja toteuttamaan asetetut tavoitteet. Sosiaalityössä kohdattujen ihmisten itsetunto on usein heikko. Kun ihminen ei luota itseensä, ei hän yleensä luota toisiinkaan ihmisiin, saati heidän haluunsa tai kykyynsä auttaa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että asiakas ei aina ole valmis ottamaan vastaan tarjottua tukea ja apua, jonka työntekijä haluaisi ja voisi tarjota. Asiakkaan motivaatio, aktiivisuus ja vastuun ottaminen ovat selviytymisprosessin perusta. Työntekijä voi antaa konkreettista apua ja inhimillistä tukea, mutta ei pysty muuttamaan kenenkään elämäntilannetta hänen puolestaan. Niin kauan kun asiakas uskoo tulevaisuuden tarjoavan mielekkäitä vaihtoehtoja, voi asiakas motivoitua tekemään työtä tavoitteiden saavuttamiseksi sekä mahdollisesti välttää lamaantumisen ja toivottomuuden. Luottamus omiin sisäisiin voimavaroihin yhdistettynä kykyyn saada tarvittavaa sosiaalista tukea toisilta ihmisiltä on hyvä lähtökohta selviytymiselle. Sosiaalinen tuki on osa sosiaalisen verkoston vuorovaikutusta, johon kuuluu tunnetuki, kuten arvostus ja myötätunto sekä yhteenkuuluvuuden tunne. Yhdessäolo joka perustuu myönteiseen vuorovaikutukseen sekä instrumentaalinen tuki, mikä sisältää kaiken, mikä edistää välitöntä elämäntilannetta ja auttaa saavuttamaan tavoitteita. Instrumentaalisen tuen lähteitä ovat esimerkiksi läheiset ihmiset, viranomaiset ja asiantuntijat. Asiantuntijoilta saatu tiedollinen tuki sekä roolien kautta sosiaalisessa verkostossa saatu statustuki ovat vuorovaikutukseen perustuvia tukia, joiden on todettu pienentävän sitä raskautta, joka ihmiseen kohdistuu erilaisten elämään liittyvien vaatimusten takia. (Ojala ym. 1993, 52-60.)

5.4 Toisen ihmisen kohtaaminen

Välitön käsitys havaitsemisen kohteesta, ensivaikutelma, muodostuu sen perusteella mitä havaitsemishetkellä näkee ja kokee. Jotkin asiat herättävät huomiota, koska ihmiset kiinnittävät huomiota sellaiseen, joka poikkeaa tavanomaisesta sekä aikaisemmasta olemuksesta. Vaikutelma henkilöstä, jonka tapaa ensimmäistä kertaa, perustuu hänen ulkoiseen olemukseensa, käyttäytymiseen ja puheeseen. Sekä myönteinen että kielteinen ensivaikutelma heijastuu vuorovaikutuksen, sekä määrään että laatuun myöhemmässä kanssakäymisessä. Hakeudumme mielellämme

niiden seuraan, joista pidämme ja joilta saamme kokemuksia myönteisistä tunteista ja pyrimme välttämään kanssakäymistä niiden kanssa, jotka herättävät meissä pelkoa, vastenmielisyyttä tai avuttomuutta. (Ojala 1993, 64-65.) Vuorovaikutuksessa josta suurin osa on sanatonta, viestintä välittyy salamannopeasti ihmisestä toiseen. Luemme toistemme tunteiden vivahteita tarkasti. Robottimainen puhe ilman kasvojen ilmeitä, äänen sävyjä, tauotuksia ja puheen rytmiä tuntuu oudolta. Perheissä joissa on puhuttu vähän, lapsi oppii lukemaan vanhempien ilmeitä ja eleitä jo varhain ja myötäilemään niitä. Joskus suullinen ja kehollinen viestintä ajautuvat ristiriitaan. Ihminen saattaa sanoa, että kaikki on hyvin, mutta kehon kieli ja fyysiset oireet kertovat toista. Koettu kipu ei tule välttämättä esiin sanoisaa, vaan kehon oireet kertovat ongelmista esimerkiksi vatsakipuna tai päänsärkinä. (Väisänen & Niemelä & Suua 2009, 28-30.)

Emme voi lähteä rakentamaan vuorovaikutusta sen varaan että kohtelisimme toisiamme niin kuin sanalaskussa sanotaan ”Kohtele toisia niin kuin haluaisit itseäsi kohdeltavan” koska olemme erilaisia. Hieman parempi vaihtoehto on yrittää kohdella toista siten kun uskoo hänen toivovan tulla kohdelluksi. Aina ei voi osua oikeaan, varsinkin jos erot, esimerkiksi ikäero on suuri. Kaikkein paras ja rakentavin tapa hyvälle vuorovaikutukselle on ottaa selvää osapuolen odotuksista ja toivomuksista ja kohdella häntä hänen omista lähtökohdistaan käsin. Siksi toisen ihmisen ymmärtäminen ja rakentava vuorovaikutus edellyttää kykyä eläytyä toisen osapuolen tilanteeseen ja ajattelutapaan. Onnistuneen vuorovaikutuksen edellytyksenä onkin keskinäinen kunnioitus, vilpitön kiinnostus asiakkaasta ja hänen asiaansa kohtaan, asiallisuus sekä taito ilmaista ajatuksensa selkeästi. Taito tehdä kysymyksiä, rehellisyys, havainnointikyky ja asiassa pysyminen ovat myös tärkeitä elementtejä onnistuneessa vuorovaikutuksessa. Jokaiselle meistä on tärkeää, että tulemme ymmärretyksi, meitä kohdellaan ystävällisesti ja että saamme tarvittavan avun tai ainakin saamme tiedon siitä mistä apua saadaan. Taito ottaa selvää, miten toinen ihminen toivoo itseään puhuteltavan ja kohdeltavan on ensiarvoisen tärkeää vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Ystävällinen tervehdys, hymy ja katsekontakti auttavat hyvään alkuun. Onnistuneen ensivaikutelman jälkeen on

helpompi pienillä ystävällisillä kysymyksillä, havainnoilla ja kuuntelemalla ottaa selvää muita vuorovaikutukseen liittyviä olennaisia seikkoja. Keskustelun avaus tavalla, joka, loukkaa tai aliarvioi, voi pilata kaikki mahdollisuudet avoimeen vuorovaikutukseen. (Ojala 1993, 73-85.)

Lapsi elää suhteessa vanhempiinsa ja muihin läheisiin. Työmaata lastensuojelussa tulisi tarkastella kaikkien osapuolten näkökulmasta, mutta siten että keskiössä on kuitenkin lapsi tai nuori itse. Lapsen tai nuoren käsitys omasta tilanteestaan vaikuttaa ratkaisevasti lapsen elämään. Lapsen tai nuoren oma kuvaus arkisesta huolenpidosta sekä itsestään ovat tärkeitä auttamistyössä. Koettu hyvän- ja pahan olon tunne on kaiken ikäisille merkityksellinen ja ohittamaton elämänlaadun ja valintojen lähtökohta. Lapsen tai nuoren huolen esilletulo voi olla vanhemmille käänteentekevä paikka. Jollei se ole sitä, tarvitaan tiivistä yhteistyötä auttajien kanssa. Tavoitteena on aina perheen ja nuoren elämänhallinnan eheytyminen. (Puoti 2004, 197.)

5.5 Nuoren kanssa vuorovaikutuksessa

Kun tarvitsemme apua, käännyimme yleensä meille läheisten ihmisten puoleen. Nykyään yhä useammin kuitenkin apua tarvittaessa käännyimme viranomaisten puoleen, emme sukulaisten ja naapureiden. Lastensuojelutyössä työskentelevien työntekijöiden toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista lasten ja nuorten parissa tehtävää vuorovaikutteellista työtä paremman tulevaisuuden puolesta. Tavoitteena vaikuttaa myönteisesti lapsen ja nuoren elämään, edistää kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäistä vaikeuksia. Yleensä tuettavat henkilöt ovat kouluikäisiä nuoria tai itsenäistä elämää aloittavia nuori. Nuoren kanssa työskenneltäessä on otettava huomioon monissa tutkimuksissa ilmi tullut seikka, jossa nuori tarvitsee aikuiselta ennen kaikkea kiireetöntä yhdessäoloa. Vanhemmilla ei ole syystä tai toisesta ollut riittävästi aikaa tai voimavaroja lapsen tai nuoren huomioimiseen ja läsnäoloon. Nuorelle työntekijä tarkoittaa aikuista, joka on olemassa häntä varten ja joka huomaa, näkee ja kuulee hänet. Kun työntekijä on herkkä nuoren viesteille, hän huomaa millaista aikuisen tukea nuori häneltä kaipaa. Jokainen nuori ja lapsi

tarvitsee edes yhden aikuisen, jolla on aikaa hänelle, jolle nuori voi luottamuksellisesti kertoa itseään ja mieltään askarruttavia asioita. Olla läsnä ja kuunnella. Huolen kertominen helpottaa ongelmia. Työntekijän tulee osoittaa arvostusta olemalla aidosti kiinnostunut nuoren asioista. Joskus asioista kertomiseen saattaa kuluu kuukausia, jopa vuosia. Silloinkin työntekijän tulee kunnioittaa nuoren omia rajoja. Nuori puhuu kun on siihen valmis. Nuorta ei voi pakottaa puhumaan, mutta siihen voi tarjota mahdollisuuden olemalla aidosti kiinnostunut ja esittämällä sopivia kysymyksiä. Yksi parhaimmista keinoista tukea nuorta on nuoren kannustaminen ja positiivisen palautteen antaminen, koska monella heistä on kielteinen kuva itsestään. Nuori tarvitsee kokemuksia ja kannustusta siitä, että on hyvä. Yksi erityisen suurista merkityksistä on aikuisen osoittama luottamus itsenäistyvälle nuorelle, joka opettelee ottamaan vastuuta elämästään. Aikuinen ohjaa ja vaikuttaa nuoren käyttäytymiseen tiedostamatta. Nuori oppii paljon seuraamalla, sillä on jopa suurempi vaikutus kuin annetulla suullisilla neuvoilla. Toimintatavat, arvot ja asenteet välittyvät nuorelle arkisen yhdessäolon kautta. Mallina olo on haaste, koska on käyttäydyttävä myös niin kuin ohjaa, väittääkseen ristiriitaisten viestien antamista. (Korhonen 2005, 39-44.)

Elämä herättää nuorelle monia kysymyksiä, siksi nuori tarvitsee aikuisen keskustelukumppanikseen ja peilikseen. He tarvitsevat aikuisen viisautta, elämäkokemusta ja turvallisuutta. Keskustelun aloite voi tulla nuorelta itseltään, mutta usein on niin, että aikuiselta vaaditaan aktiivisempaa otetta, sopivia kysymyksiä ja aitoa kiinnostusta. On tärkeä kuitenkin muistaa ettei keskusteluun tule tenttaamisen makua. Haastavinta vuorovaikutuksen aikaansaamiseksi on voittaa nuoren luottamus ensin puolelleen. Aikuiselta vaaditaankin hienovaraista lähestymistapaa, aikaa ja kärsivällisyyttä. Nuoren on helppo olla sellaisen aikuisen kanssa, joka on avoimesti oma itsensä ja kertoo myös omia kokemuksiaan elämästään ja ajatuksistaan. Nuori huomaa nopeasti, mikäli aikuinen on teennäinen tai ottaa esimerkiksi opettajan tai ohjailijan roolin. Aikuisen ja nuoren toiminta perustuukin heidän keskinäiseen vuorovaikutukseen. Se ei synny itsestään, vaan sitä pitää haluta ja sen eteen täytyy nähdä vaivaa. Aito kiinnostus välittyy ja keskinäinen luottamus

syvenee. Nuoren persoona vaikuttaa paljon siihen, kuinka kauan luottamuksellisen suhteen luominen kestää. Usein lastensuojelun asiakkailta on vaikeuksia luottaa aikuiseen, siksi tutustuminen on hidasta. Hankaluuksia ei kuitenkaan kannata säikähtää. (Korhonen 2005, 45-49.)

Vuorovaikutus on aina luova tapahtuma, jolle ei ole valmista käsikirjoitusta. Aikuinen voi tietoisesti omalla olemuksellaan ja asennoitumisellaan edesauttaa hyvän vuorovaikutussuhteen syntymistä. Tärkeintä on olla aito ja rehellinen, oma itsensä. Vuorovaikutuksessa lapsen ja nuoren kanssa päävastuu vuorovaikutuksessa on aina aikuisella. Puhekielenä on hyvä käyttää selkeää ja yksinkertaista kieltä, jota lapsi ja nuori ymmärtää. Suurin osa vuorovaikutuksesta tapahtuu sanattoman viestinnän kautta, joka kertoo usein enemmän kuin sanat. Siksi on tärkeää että sanallinen ja sanaton viestintä on sopusoinnussa keskenään. Sanallisen ja sanattoman viestinnän ohella kuuntelemisen taito on kultainen taito, joka ei ole itsestään selvä. Monesti kuulemme, mutta emme kuuntele. Parhaimmillaan kuunteleminen on aktiivista ja eläytyvää. Näin aikuinen voi viestittää nuorelle sen, että minkä minulle kerrot, on minulle tärkeää ja merkityksellistä. (Korhonen 2005, 50-53.)

Lasten ja nuorten kanssa työskentelevien työväline on oma minä, oma persoona. He käyttävät toiminnassaan omaa elämäkokemustaan, ammattitaitoaan ja tietoaan, intuitiotaan ja luovuuttaan. Persoonan käyttäminen työvälineenä on ennen kaikkea itsensä likoon laittamista. Uskaltamista on olla oma itsensä, kaikkine puolineen, tunteineen ja ajatuksineen. Parhaimmillaan vuorovaikutus ja persoonien kohtaaminen merkitsee aitoutta ja luonnollisuutta, kykyä olla aidosti läsnä. Tällaisessa kokemuksessa molemmilla on helppo olla ja vuorovaikutus on avointa ja tuottoisaa. On ensiarvoisen tärkeää nähdä myönteiset puolet asioissa ja ihmisissä, myös omassa itsessään. Myönteinen elämänsäsenne parantaa sekä vuorovaikutusta, että omaa elämänlaatua. Kielteisiltä asioilta ei voi ummistaa silmiään, mutta kaiken huomion kiinnittäminen siihen ei ole rakentava tapa käyttää omia voimavarojaan. Rakentava vuorovaikutus parantaa elämänlaatua ja sillä saattaa olla myön-

teinen vaikutus esimerkiksi osapuolten terveyteen, elämänlaatuun, työhön ja opiskeluun sekä ihmissuhteisiin ja syrjäytymiseen. (Korhonen 2005, 54.)

6 VAASAN KAUPUNGIN LASTENSUOJELUN PALVELU- JÄRJESTELMÄ

Vaasassa lastensuojelu jakaantuu kolmeen osa-alueeseen; avohuoltoon, sijaishuoltoon ja huostaanottoon. Avohuoltoon kuuluvat mm. kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelu, päivähoito, terapiapalvelut, lapsen tukeminen koulunkäynnissä, harrastuksissa, ammatin ja asunnon hankinnassa sekä antamalla taloudellista tukea. Avohuollon tukitoimet toteutetaan yhteistyössä lapsen tai nuoren sekä lapsen vanhempien tai muiden lasta hoitavien henkilöiden kanssa. (Vaasan kaupunki 2012.)

Huostaanottoon ryhdytään silloin kun lapsen terveys ja kehitys uhkaavat vakavasti vaarantua ja avohuollon tukitoimenpiteet on todettu riittämättömiksi tai mahdottomiksi toteuttaa. Huostaanotto on viimesijaisin toimenpide joka voidaan toteuttaa myös vastoin vanhempien suostumusta. Tällöin lapsi sijoitetaan lastensuojelulaitokseen tai sijaisperheeseen. (Vaasan kaupunki 2012.)

Lasten sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa jonka tehtävänä on tarjota lapselle turvallinen hoito ja kasvuympäristö. Lastensuojelulaitokset voivat antaa lyhytaikaista tai pitkäaikaista hoitoa lapsille ja nuorille, jotka eivät voi asua kotonaan. Perhehoito taas on sitä, että lapsen tai nuoren hoito, kasvatus ja muu huolenpito järjestetään yksityiskodissa, nuoren tai lapsen oman kodin ulkopuolella. Sosiaalitoimi valitsee sopivan perheen. Sijaiskoti voi olla Vaasassa tai lähiympäristössä. Perhehoitoon voidaan sijoittaa joko huostaanotettu tai avohuollon tukitoimenpiteenä sijoitettu lapsi. Perhehoitajaksi voidaan hyväksyä henkilö, joka koulutuksensa, kokemuksensa tai henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella on sopiva antamaan perhehoitoa. Perhehoitajan kanssa laaditaan toimeksiantosopimus. Sijoituksesta ja huostaanotosta huolimatta vanhemmat tai muut huoltajat ovat edelleen lapsen huoltajia ja edunvalvojia. Sosiaalilautakunnalla on huostaanoton tarkoituksen toteuttamiseksi oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta sekä olinpaikasta. Huostaanoton aikana

pyritään kuitenkin yhteistoimintaan vanhempien ja huoltajien kanssa. He voivat vieraila lastensuojelulaitoksessa, osallistua lasta koskeviin neuvotteluihin ja lapset voivat käydä heidän luonaan. (Vaasan kaupunki 2012.)

7 VÄYLÄ

Väylä on Vaasan kaupungin lastensuojelun avopalvelupiste, jonka tavoitteena on tukea 12-18-vuotiaita huostaanottohan alaisia lapsia, nuoria ja heidän perheitään. Väylä tarjoaa myös jälkihuoltoa 21 ikävuoteen saakka.

Väylän asiakkuuden taustalla on aina lastensuojeluilmoitus. Väylän työntekijät toimivat tiiviissä yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Väylän tiimissä työskentelee 3 ohjaaja. Avopalvelupiste Väylä kehitettiin vapaaehtoisuuteen perustuvien palveluiden rinnalle tarjoamaan kontrollipainotteisempaa ja intensiivisemmän tuen mahdollistavaa työskentelyä vaikeassa tilanteessa olevan lapsen, nuoren ja hänen perheensä kanssa.

Väylän tavoitteena on huostaanottojen ehkäiseminen, avohuoltopainotteisuuden vahvistaminen sekä nuoren tukeminen ja ohjaaminen arkielämän asioissa niin, että hänen elämänhallinnalliset taitonsa vahvistuvat. Tavoitteena on myös luoda yhdessä eri hallintokuntien ja toimijoiden sekä kolmannen sektorin kanssa toimintoja ja työtapoja, joilla voidaan vahvistaa yhteisöstä tulevaa tukea nuorille ja heidän perheilleen.

Väylän toimintakertomuksen mukaan Väylän perustehtävänä on intensiivinen tuki ja ohjaus nuorelle huolta aiheuttavassa elämäntilanteessa. Perheen kasvatustyötä tukemalla ja ohjaamalla vahvistetaan perustaa nuorelle selvitä vaikeuksista eteenpäin ilman raskaampia toimenpiteitä. Väylän toimintaa rahoittaa Vaasan kaupunki sekä Evald ja Hilda Nissin säätiö. (Väylän toimintakertomus 1.5.2011-30.4.2012.)

7.1 Väylän asiakasprosessi

Lastensuojelussa noudatetaan lievimmän riittävän toimenpiteen periaatetta. Tämä merkitsee käytännössä sitä, että lapsen vaikeuksia tulisi ensisijaisesti pyrkiä

korjaamaan avohuollon tukitoimin. Avohuollon tukitoimien tarkoitus on edistää lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea vanhemmuutta ja vanhempien kasvatuskyykyä. Sosiaalihuollon toimielimen on ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin viipymättä, mikäli kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttä tai kehitystään. (LS 13.4.2007/417 34§.) Avohuollon tukitoimet voidaan järjestää vain vapaaehtoisesti, vanhempien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumuksella. Vanhemmilla säilyy kaikki oikeudet sijoituksen aikana, joten he voivat sen milloin tahansa lopettaa. Tukitoimien toteuttamisesta päättää sosiaalityöntekijä.

Päätöksen tehnyt sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä Väylän vastaavaan ohjaajaan uudesta asiakkaasta. He yhdessä sopivat kuka Väylä työntekijöistä aloittaa uuden asiakkaan kanssa työskentelyn sekä sovitaan alkutapaamisesta. Aloitustapaamisessa läsnä on ainakin nuori, vanhemmat, sosiaalityöntekijä sekä Väylän työntekijä. Väylän asiakasprosessin mallinnuksen mukaan tapaamisen tarkoitus on selvittää Väylän toimintaa, sopia asiakassuunnitelman sisältö yhteisesti neuvotellen, sekä varmistaa että kaikki osapuolet ovat tulleet kuulluksi. Selvittelyvaiheessa tavataan nuorta sekä vanhempia, tehdään tarvittaessa kotikäyntejä ja verkostotyötä. Tapaamisten pohjalta laaditaan asiakassuunnitelma, joka toimii nuoren, huoltajien ja työntekijöiden yhteisenä työvälineenä. Asiakassuunnitelman avulla konkretisoidaan sitä, mitä asiakkuus käytännössä tarkoittaa nuoren sekä koko perheen kohdalla. Asiakassuunnitelmaan kirjataan nuoren ja perheen tuen tarve sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Suunnitelmassa tuodaan esiin myös olosuhteet ja asiat joihin pyritään vaikuttamaan. Tärkeintä on kuitenkin se, että sekä nuori ja perhe saadaan motivoitumaan yhteistyöhön ja sitoutumaan yhdessä laadittuun suunnitelmaan. (Väylän prosessikaavion mallinnus 2012.)

Väylän mallinnuksen mukaisesti asiakassuunnitelman pohjalta sovitaan tapaamiset nuoren kanssa. Alkuvaiheessa nuori kohdataan, kuullaan ja saadaan

tietoa hänen kokemuksistaan, tarpeista ja voimavaroista. Nuori saa mahdollisuuden kysellä itseään askarruttavia asioista. Asiakkaaseen tutustuminen sekä hyvän ja luottamuksellisen suhteen luominen alkutapaamisilla on asiakassuhteen perusta koko Väylän työlle. Yhdessä asiakkaan kanssa ja Väylän työntekijän kanssa tehdään sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman pohjalta tavoitesuunnitelma. (Väylän prosessikaavion mallinnus 2012.)

Prosessi etenee mallinnuksen mukaan. Tapaamiset nuoren kanssa ovat yksilöllisiä ja räätälöityy nuoren tarpeen mukaan. Nuori kulkee Väylällä joko akuuttipolulla tai peruspolulla yhdessä Väylän työntekijän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Akuuttipolulla, jossa nuoren elämä on jostain syystä kriisiytynyt, on nuoren kanssa työskentely tiiviimpää, sekä myös työskentely yhteistyötahojen kanssa on tiivistä. Joskus Väylän tuki ei riitä ja päädytään sijoitukseen. Väylän peruspolulla säännölliset tapaamiset Väylän työntekijän ja nuoren sekä perheen kesken etenee suunnitelman ja tarpeen mukaan. Nuori on tällöin sitoutunut työskentelyyn, jolloin asiakkaan arkea voidaan ohjata ja tukea tiiviisti ja kokonaisvaltaisesti niin, että hänen pärjäämisensä lisääntyy ja huolenaiheet väistyvät. Väylän työntekijä kirjaa kaikki asiakastapaamiset yhteiseen järjestelmään lastensuojelulain (LS 13.4.2007/417 33§) mukaisesti, josta sosiaalityöntekijä voi seurata asiakkaan etenemistä. (Väylän prosessikaavion mallinnus 2012.)

Asiakassuunnitelma tarkistetaan lastensuojelupalaverissa tilanteen mukaan, mutta vähintään puolen vuoden välein. Tarkistuksessa voidaan täsmentää asiakkuuden tavoitteita, tai asiakkuus voidaan päättää päätöspalaverissa, mikäli nuoren tilanne on rauhoittunut. Päätöspalaverissa sosiaalityöntekijä johtaa keskustelua ja varmistaa että kaikki osapuolet tulevat kuulluksi. Väylän työntekijä kertoo yhteenvedon asiakkuuden kulusta sekä arvioi saavutettuja tavoitteita. Päätöspalaverissa sovitaan mihin mahdolliseen palveluun asiakas siirtyy ja miten asiakasta jatkossa tuetaan. Asiakkuudesta tehdään kirjallinen yhteenvedo. (Väylän prosessikaavion mallinnus 2012.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen eri vaiheita. Tutkimuksen toteuttaminen alkoi aiheen ja kohderyhmän valinnalla. Teoriaosuuden työstämisen jälkeen hahmottui raamit tutkimuksen tehtävälle. Tutkimusmenetelmänä kyselylomake oli alusta asti selvä, joten tutkimuksen toteuttamisessa ei ollut ongelmia.

8.1 Aiheen valinta

Opinnäytetyö on hankkeistettu Väylän vastaavan ohjaajan Paula Huhta-Kahman toimesta, koska Väylä haluaa kehittää toimintaansa. Aiheen valintaan vaikutti myös molempien tekijöiden kiinnostus ja halu työskennellä lastensuojelun parissa valmistumisen jälkeen.

8.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Väylän vaikuttavuutta nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä sekä saada uutta tietoa uusien toimintamallien muodostamiseksi. Sekä selvittää Väylän vahvuuksia ja heikkouksia, jotta toimintaa voitaisiin kehittää. Hankkeen kohderyhmä valikoitui Väylän entisistä asiakkaista, jotka ovat tällä hetkellä, vuonna 2012 iältään 20-21-vuotiaita miehiä sekä naisia. Ajatuksena oli tutkia Väylän ensimmäisiä asiakasryhmiä joiden elämän oletettiin olevan jo hieman vakiintuneempaa ja näin ollen he mahdollisesti tiedostivat Väylän vaikutuksen oman elämänsä kulkuun.

8.3 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa sitä, että mittaustulokset ovat toistettavissa. Reliabelius tarkoittaa siis mittauksen ja tutkimuksen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Validiudella tarkoitetaan sitä, että mittari tai tutkimusmenetelmä kykenee mittaamaan juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 226.)

Hirsjärvi yms. (2007, 227) toteaa että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohtaa tutkijan selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja että tarkkuus koskee kaikkia tutkimuksen vaiheita. Laadullisesti aineistoa analysoidessa olisi myös keskeistä luokittelujen tekeminen. Lukijalle olisi kerrottava luokittelun alkujuuret ja perusteet miksi luokittelut on niin tehty.

Tulosten tulkinnassa pätee sama tarkkuuden vaatimus. Tulkinnassa tulee kertoa millä perusteella esittää tulkintoja ja mihin päätelmät perustaa. Tutkijaa auttaa jos selosteisiin otetaan mukaan suorilla haastatteluotteilla tai muilla autenttisilla dokumenteilla. (Hirsjärvi yms. 2007, 227-228.)

Tutkimuksessa validiutta voidaan tarkentaa käyttämällä erilaisia menetelmiä. Tämä koskee sekä määrällistä että laadullista tutkimusta. Näiden menetelmien yhteiskäyttöä kutsutaan triangulaatioksi joka voidaan jakaa neljään tyyppiin. Metodologinen ja metodinen triangulaatio tarkoittaa useiden menetelmien käyttöä tutkimuksessa. Tutkijatriangulaatio tarkoittaa, että tutkimukseen on osallistunut useita tutkijoita jotka keräävät aineistoa ja osallistuvat erityisesti myös analysointiin ja tulkintaan. Teoreettinen triangulaatio tarkoittaa että teorioita lähestytään eri näkökulmista ja aineistotriangulaatio on sitä, että saman ongelman ratkaisemiseksi kerätään useita erilaisia tutkimusaineistoja. Triangulaation sijaan on käytössä myös muita termejä kuvaamaan eri menetelmien käyttämistä tutkimuksessa. (Hirsjärvi yms. 2007, 228.) Tämä tutkimus olisi helppo toistaa melko samanlaisena sekä samanlaisen kohderyhmän tavoittaminen olisi helppoa. Täysin samanlaista joukkoa, kuin ensimmäisellä kerralla olisi kuitenkin mahdotonta saada.

8.4 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Hirsjärven ym. (2009,164) mukaan tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on valita tutkimuskohteet tarkoituksenmukaisesti. Koska tutkimus koski Väylän toimipisteen tarjoamaa palvelua ja apua, oli luonnollinen kohderyhmä nuoret, joilla on tarvittavaa etäisyyttä Väylän aikoihin. Näin saatiin selville mahdollinen Väylän

hyöty ja apu. Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään myös tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyrkimys on paljastaa tosiasioita ja löytää uusia näkökulmia. On hyvä ottaa huomioon, että tapahtumat muovaavat toisiaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Tutkimusmetodiksi valittiin kyselytutkimus, koska sen avulla pystyttiin tavoittamaan mahdollisimman suuri joukko Väylän entisiä asiakkaita. Tutkimuksen kohderyhmä oli laaja, joten kyselylomakkeet koettiin tehokkaaksi tavaksi saada mahdollisimman suuri vastausten määrä. Kyselytutkimuksen tyypillisiä piirteitä Hirsjärvi ym.(2009,134) mukaan on että tietystä ihmisjoukosta poimitaan otos yksilöitä, kerätään aineisto ja aineisto jokaiselta yksilöltä strukturoidussa muodossa. Tavallisesti käytetään kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. Tämän kerätyn aineiston avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiöitä. Hirsjärven, Remeksen, Sajavaaran (2007, 190) mukaan kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia. Kyselytutkimuksessa ei ole mahdollista olla varma siitä, että vastaajat ovat suhtautuneet vakavasti tutkimukseen. Ei ole myöskään selvää miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat. Hyvän lomakkeen laatijalta vaaditaan aikaa ja tietotaitoa. Myös vastausten kato on kyselytutkimuksen heikkous. Postikyselystä aiheutuu myös kuluja ja vastaajien nimi- ja osoitetietojen hankkimiseen vaaditaan yleensä lupa. Tässä tutkimuksessa tutkimuslupa anottiin lastensuojelun johtajalta, Hilikka Sundqvistilta Vaasan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta, josta saatiin myös haastateltavien nimi- ja osoitetiedot.

Kerätyn aineiston analysoiminen, tulkitseminen ja johtopäätösten tekeminen on tutkimuksen ydinasia. (Hirsjärvi ym. 2007, 216.) Analyysitapojen valinta ei mekaanisesti määräydy säännön mukaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 218.) Tapoja analysoida aineistoa on monenlaisia. Tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa käytetään usein selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa, kun taas ymmärtämise

pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Valitaan siis sellainen analyysitapa, joka tuo parhaiten vastauksen tutkimustehtävään. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi koetaan vaikeaksi. Tavallisimpia menettelyjä on teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. (Hirsjärvi ym. 2007, 219.) Avointen kysymysten avaamisessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusotetta. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia. Sisällönanalyysi etenee vaiheittain ja se voidaankin jakaa kolmeen osaan. Ensimmäinen osa on aineiston pelkistäminen, toinen osa aineiston ryhmittely ja kolmas osa teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 93, 95, 110–111.) Tutkimuksessa käytettiin myös kvantitatiivista tutkimusotetta, koska monivalintakysymysten tulokset haluttiin tuoda esille selkeästi numeraalisessa muodossa. Hirsjärven ym. mukaan kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus nähdään paremminkin toisiaan täydentäviksi lähestymistavoiksi, enemmän kuin toisiaan poissulkeviksi tavoiksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Tutkimus rajattiin käsittelemään Väylän entisiä asiakkaita. Tutkimusaineisto kerättiin lähettämällä kyselylomake tutkimuksen kohderyhmän henkilöille. Lomakkeen mukana lähetettiin myös palautuskuori, jonka postimaksu oli hoidettu. Mukana lähetettiin myös saatekirje josta ilmeni opinnäytetyön tekijät ja sen tarkoitus. Saatekirjeessä selvitettiin että vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja kaikki vastaukset tulevat suoraan opinnäytetyön tekijöille ja että kaikki tiedot tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua tietosuojapapereiden käsittelyyn tarkoitetussa laatikossa. Nimettömyydellä pyrimme varmistamaan mahdollistamaan suuren vastausprosentin. Vastausaikaa oli viikko. Lyhyellä vastausajalla pyrittiin varmistamaan että lomakkeet eivät unohdu ja että mahdollisimman moni vastaus palautetaisiin.

Postikyselyn etuja ovat nopeus ja vaivaton aineiston saanti ja suurin ongelma on vastausten kato. Yleensä tutkija joutuu muistuttamaan vastaamatta jääneitä. (Hirs-

järvi, Remes & Sajavaara 2009, 196.) Vastauksia saapui liian vähän ja vastaamatta jättäneille kohderyhmän henkilöille soitettiin puhelimitse. Puhelinnumerot hankittiin valtakunnallisen puhelintietojärjestelmän kautta nimi- ja osoitetietoja apuna käyttäen. Tähän toimintaan saatiin lupa Hilikka Sundqvistilta, koska lastensuojelun tietojärjestelmässä ei ollut kohderyhmän nuorten ajan tasalla olevia puhelinnumeroita. Soittamalla pyrittiin välttämään vastauksien kato ja mahdollistamaan tutkimuksen onnistuminen. Tällä menetelmällä tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla vastaajia, haastattelijan samalla täyttäessä kyselykaavaketta, toisin sanoen käytettiin strukturoitu haastattelu menetelmää. Strukturoidussa haastattelussa, eli lomake haastattelussa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys on täysin määrätty. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.)

Kyselylomakkeen kysymykset olivat pääsääntöisesti suljettuja kysymyksiä ja lisäksi oli pari avointa kysymystä. Kysymykset kohdistuivat Väylän toimintaan ja nuorten omiin kokemuksiin siitä. Kohderyhmän henkilöt vastasivat kyselyyn anonyymisti. Saadun aineiston perusteella tehtiin yhteenveto Väylän vaikutuksista nuoren elämään. Opinnäytetyön tekijät olivat vaitiolovelvollisia kohderyhmästä saaduista henkilötiedoista. Asiakaskysely suoritettiin syksyn 2012 aikana ja vastausajaksi annettiin viikko, jonka jälkeen aineisto koottiin ja analysoitiin.

8.5 Kyselylomake

Kyselylomake on olennainen osatekijä kyselytutkimusta tehtäessä. Ennen kyselylomakkeen laatimista, selvitettiin mitä tietoa Väylä haluaa asiakastyytyväisyyskyselyllä saavuttaa. Kysymykset muotoutuivat ja täsmentyivät muutamaan otteen lomakkeen laadinnan aikana ennen kuin lomake saavutti lopullisen muotonsa. Kyselyn edetessä voi uusia kysymyksiä tulla esiin myöhäisessäkin vaiheessa prosessia (Gillham 2008, 39). Kysymyksiä voidaan muotoilla kolmella eri tavalla. Yleisesti käytetään avoimia kysymyksiä, joissa esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten (Hirsjärvi ym. 2007, 193). Monivalinta kysymyksissä tutkija on valmiiksi laatinut numeroidut vastausvaihtoehdot. Monivalinta kysy-

myksissä vastaaja merkitsee rastin tai rengastaa lomakkeesta joko yhden tai useamman vaihtoehdon, jos näin on ohjeistettu. Asteikkoihin eli skaaloihin perustuvassa kysymystyypissä esitetään väittämiä joista vastaaja valitsee miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. (Hirsjärvi ym. 2007, 194-195)

Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeen kysymykset olivat pääsääntöisesti suljettuja kysymyksiä ja lisäksi oli pari avointa kysymystä. Suljetuissa kysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja merkitsi sopivan vaihtoehdon. Suljetuissa kysymyksissä pyrittiin huomioimaan että kaikille vastaajille löytyy sopiva vaihtoehto. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin mahdollistamaan vapaa, kirjallinen palaute jossa vastaajat voisivat tarkemmin ilmaista mielipiteitä ja ehdotuksia toiminnan parantamiseksi. Jotkut ajattelevat, että avoimet kysymykset tuottavat aineistoa jonka kirjavuutta ja luotettavuutta on vaikea käsitellä. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.) Tutkimuksessa kysymykset muotoiltiin siten, että saatiin vastaus oikeaan asiaan ja asiaan jota ollaan tutkimassa. Kysymyksistä pyrittiin tekemään yksinkertaisia ja selkeitä jotta vastauksien tulkinta olisi helppoa. Yksi kysymys käsitteli vain yhtä asiaa. Kysymykset kohdistuivat Väylän toimintaan ja nuorten omiin kokemuksiin siitä. Kohderyhmän henkilöt vastaisivat kyselyyn anonymisti. Saadun aineiston perusteella tehtiin yhteenveto Väylän vaikutuksista nuoren elämään.

9 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa käsitellään nuorten vastaukset annettuihin kysymyksiin. Avoimet kysymykset käydään läpi sisällönanalyysiä apuna käyttäen ja monivalintakysymykset esitellään pylväsdiagrammeilla.

Kysely lähetettiin postikyselynä 47:lle 20-21-vuotiaalle entiselle Väylän asiakkaalle. Postikysely vastauksia tuli takaisin yksi. Vastauksien vähydestä johtuen pyrimme takaamaan tutkimuksen onnistumisen puhelimitse. Puhelintiedot saatiin valtakunnallisen puhelintietoja välittävän yrityksen kautta. 47 nuoresta 11:n numerot löytyivät tämän järjestelmän kautta. Puhelinkyselyn toteuttamiseen käytettiin Väylän tiloja. Puheluihin vastasi 5 nuorta joista 2 suostui vastaamaan kyselyyn. Vastauksia saatiin yhteensä kolme. Vastausprosentiksi tuli 6,25 %. Tulokset analysoitiin lokakuussa 2012.

9.1 Perustietoa vastaajista

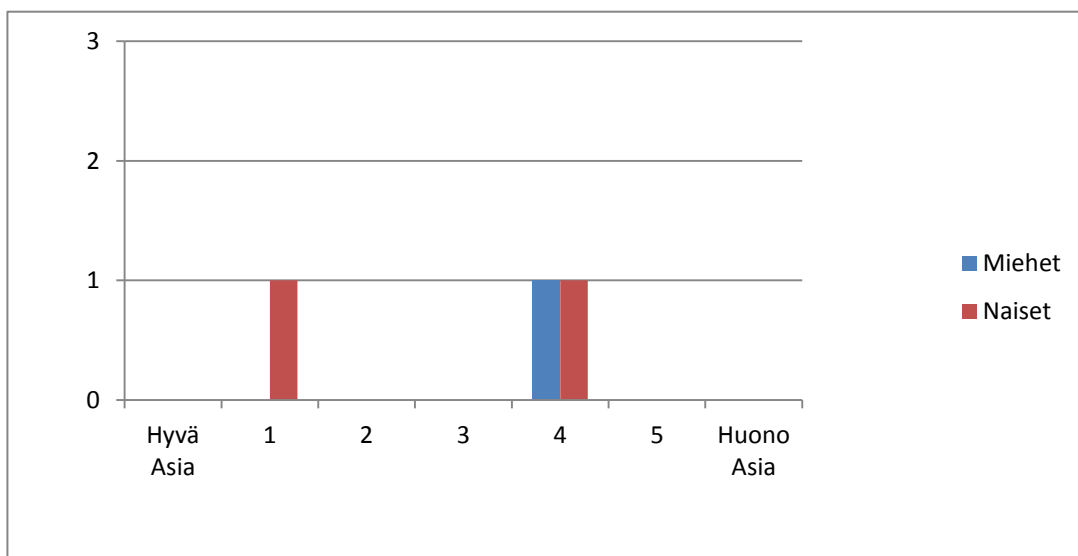
Kyselyyn vastanneista kaksi kolmesta (66,7 %) oli naisia ja miehiä (33,3 %). Vastaajista kaksi kolmesta (66,7 %) oli työttömiä ja loput (33,33 %) opiskeli. Vastanneista kaksi kolmesta (66,7 %) olivat olleet Väylän asiakkaana 0-3kk ja loput (33,3 %) 6-12kk. Kaksi kolmesta (66,7 %) vastanneista koki Väylän asiakkuuden liian lyhyeksi ja loput (33,3 %) sopivaksi. Väylän asiakkaaksi päättymisen syiksi vastaajista osa (33,3 %) ilmoitti elämänhallinnan sekä masennuksen, osa (33,3 %) hankaluudet koulussa ja osa (33,3 %) itsenäistymisen. Vastanneista osa (33,3 %) oli ollut asiakkuutensa aikana yhteydessä Väylän työntekijöihin useammin kuin kaksi kertaa viikossa, osa (33,3 %) kerran viikossa ja osa (33,3 %) yhden kerran kuukaudessa. Kaikki vastanneet kokivat yhteydenpidon riittäväksi. Vastanneista yksi kolmasosa (33,3 %) oli ollut yhteydessä Väylän työntekijöihin asiakkuuden päättymisen jälkeen ja loput (66,7 %) eivät.

9.2 Monivalintakysymysten tulokset

Monivalintakysymysten avulla haluttiin selvittää nuorten mielipiteitä ja kokemuksia Väylän sijainnista, ympäristöstä, turvallisuudesta, avusta, työntekijöiden luottavuudesta ja heiltä saadusta tuesta. Kysymysten avulla haluttiin myös selvittää nuoren mielipiteitä työskentelyn mielekkyydestä ja tärkeydestä nuoren elämässä sekä sen vaikutuksesta tulevaisuuteen ja asiakkuuteen liittyvien ongelmien ratkaisuun. Kysymyksillä kartoitettiin myös Väylän toiminnan tarpeellisuutta. Monivalintakysymysten vastaukset muutettiin pylväsdiagrammeiksi Excel-taulukko-ohjelmaa käyttäen.

Kuvio 1. Mitä ajattelit Väylästä kuullessasi siitä ensimmäistä kertaa?

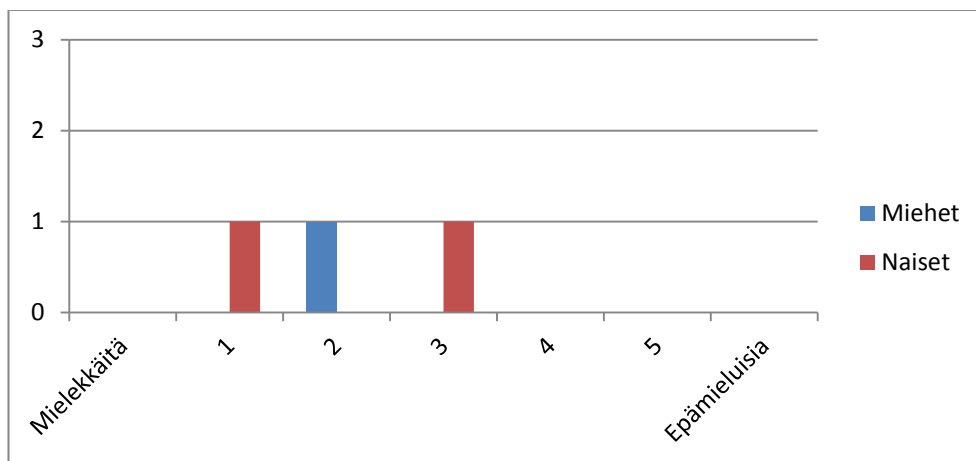
Tässä kuviossa haluttiin selvittää asiakkaiden ensiajatuksia Väylän asiakkuuden alkamisesta.



Naisista yksi ajatteli Väylän toiminnan olevan hyvä asia kun taas toinen naisista sekä mies ajattelivat Väylän toiminnan olevan huono asia kuullessaan siitä ensimmäistä kertaa.

Kuvio 2. Väylän sijainti ja ympäristö

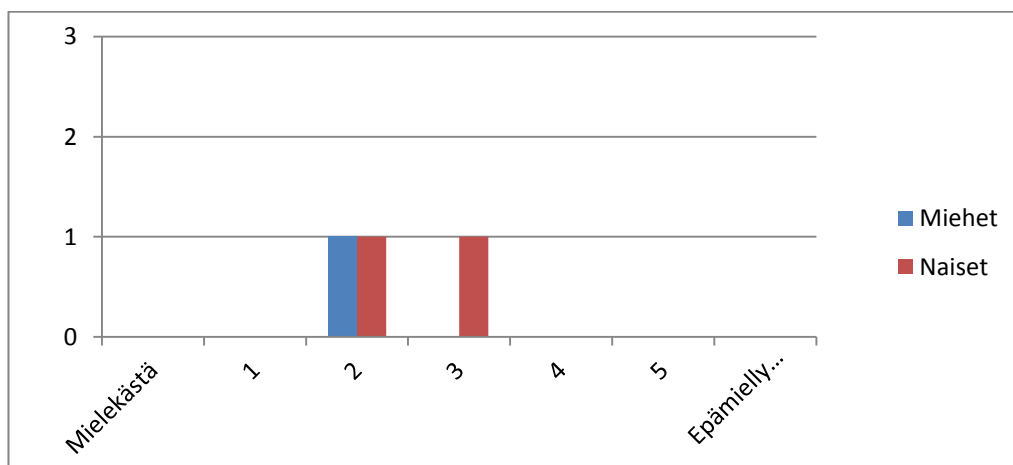
Tässä kuviossa haluttiin tietää Väylän entisten asiakkaiden mielipiteitä sijainnin ja ympäristön mielekkyydestä.



Väylän sijaintia ja ympäristöä pidettiin enemmän mielekkäänä kuin epämieluisana.

Kuvio 3. Mielestäsi asioiminen Väylässä oli

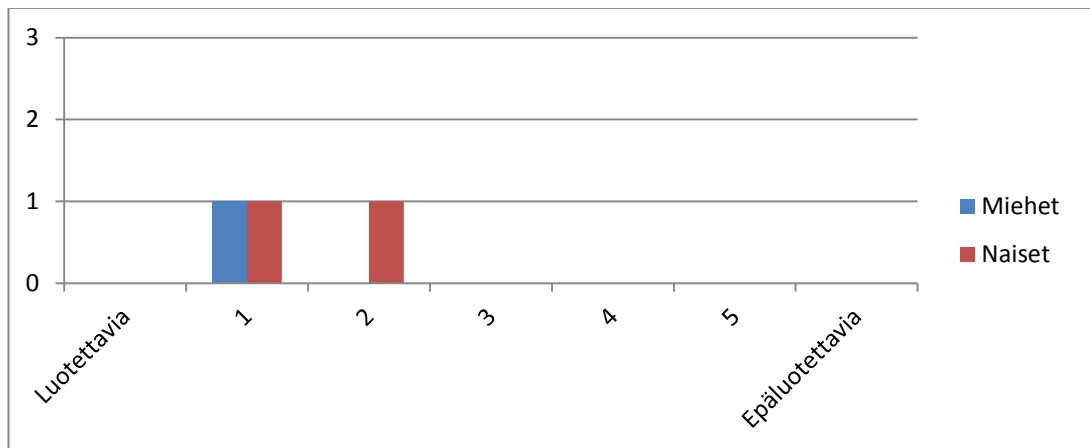
Tässä kuviossa selvitettiin Väylässä asioimisen mielekkyyttä.



Asioiminen Väylässä koettiin enemmän mielekkäänä kuin epämielilyttävänä.

Kuvio 4. Työntekijät olivat mielestäsi

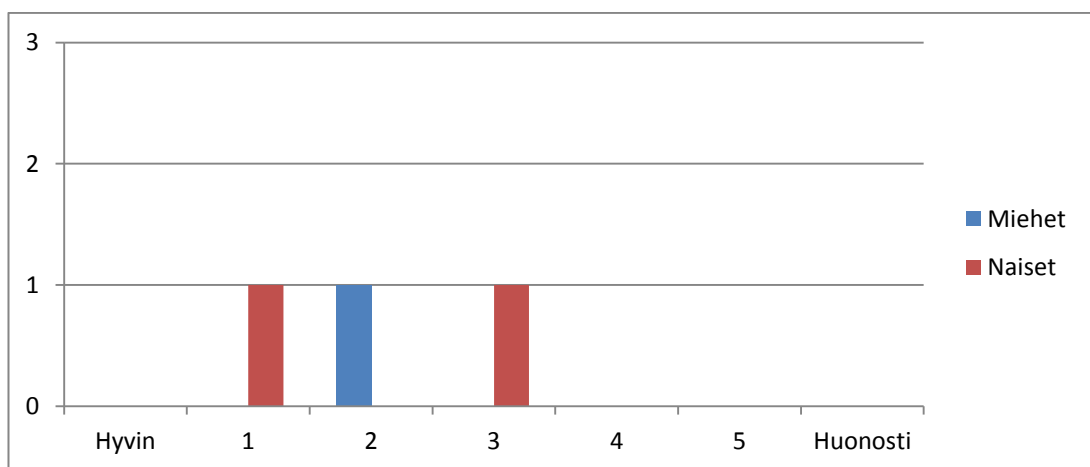
Tässä kuviossa selvennettiin Väylän työntekijöiden luotettavuutta asiakkaan näkökulmasta.



Työntekijöitä pidettiin luotettavina.

Kuvio 5. Sait työntekijöiltä tukea

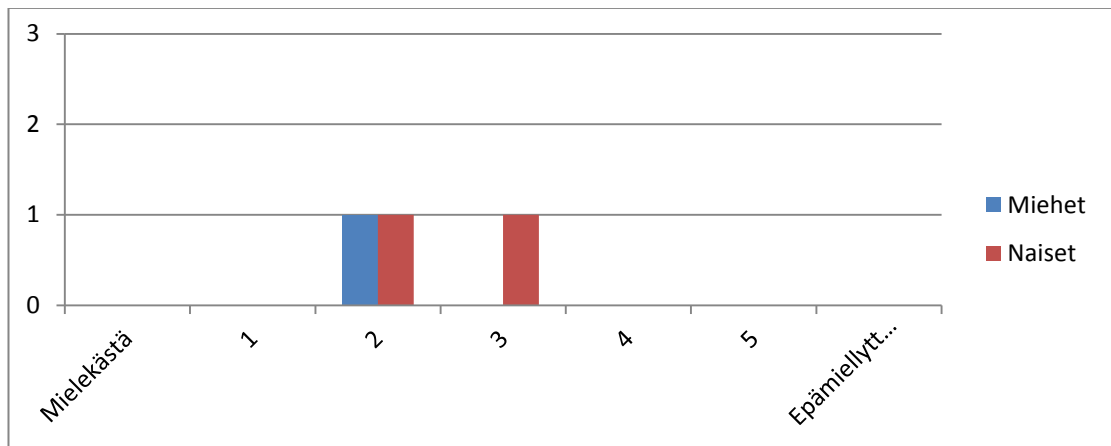
Kuviossa selvitettiin työntekijöiltä saatua tukea.



Yleisesti koettiin että työntekijöiltä saatiin hyvin tukea.

Kuvio 6. Koit työskentelyn Väylän työntekijän kanssa

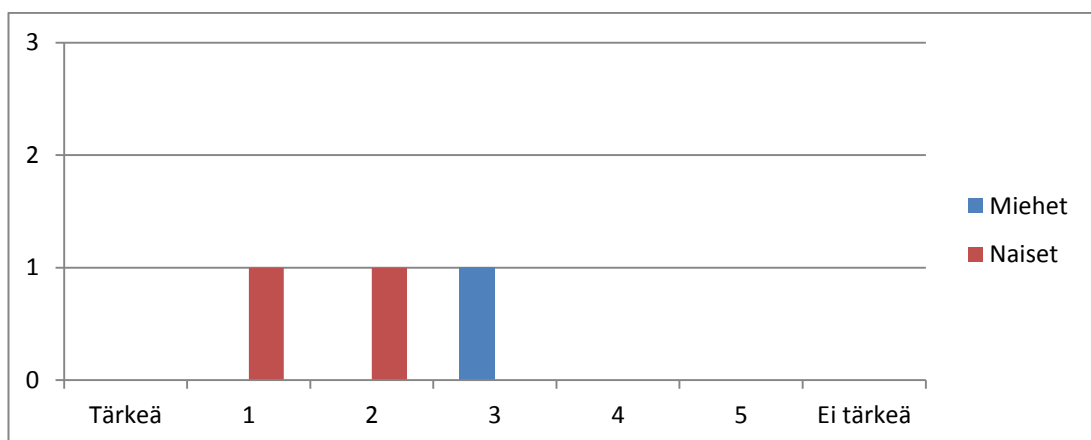
Tässä kuviossa pyrittiin selittämään asiakkaiden kokemuksia työskentelyn mielekkyydestä työntekijän kanssa.



Työskentely Väylän työntekijöiden kanssa koettiin pääosin mielekkääksi.

Kuvio 7. Koit Väylän työntekijän elämässäsi

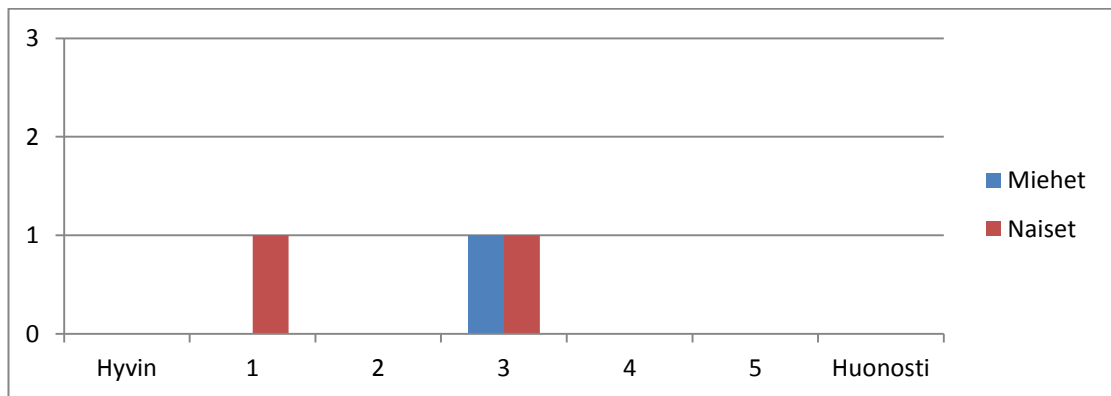
Kuviossa selvennettiin Väylän työntekijän merkitystä asiakkaan elämässä



Väylän työntekijän merkitystä elämässä pidettiin tärkeänä.

Kuvio 8. Koit saavasi apua Väylän toiminnasta

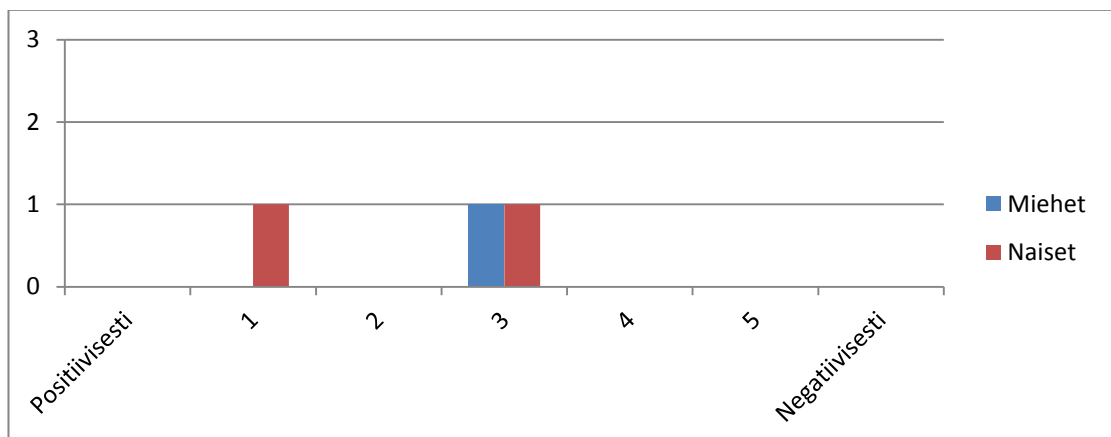
Tässä kuviossa kartoitettiin Väylän toiminnan kautta saatua apua.



Väylästä koettiin saavan pääsääntöisesti hyvin apua.

Kuvio 9. Väylän asiakkuus vaikutti tulevaisuuteesi

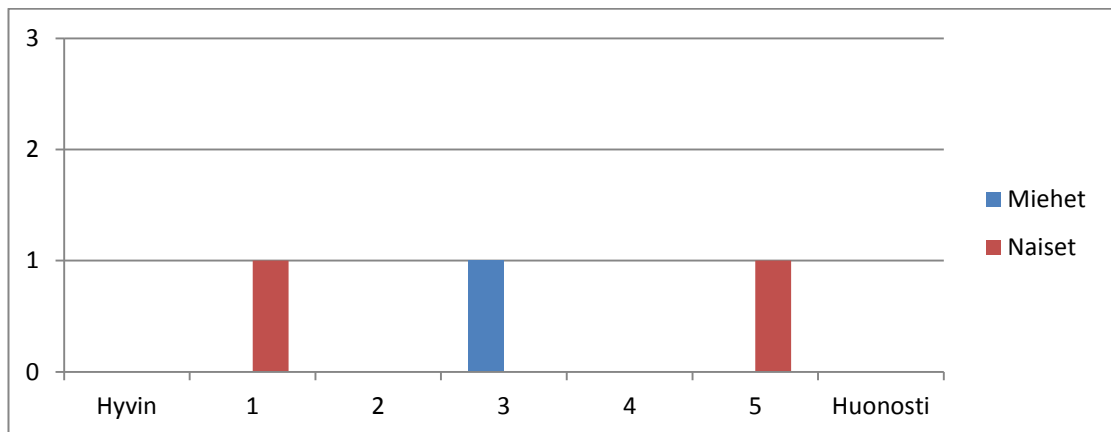
Kuviossa pyrittiin selvittämään Väylän vaikuttavuudesta asiakkaan tulevaisuuteen.



Väylän asiakkuus vaikutti tulevaisuuteen enemmän positiivisesti kuin negatiivisesti.

Kuvio 10. Väylän asiakkuus auttoi sinua ratkaisemaan ongelmasi

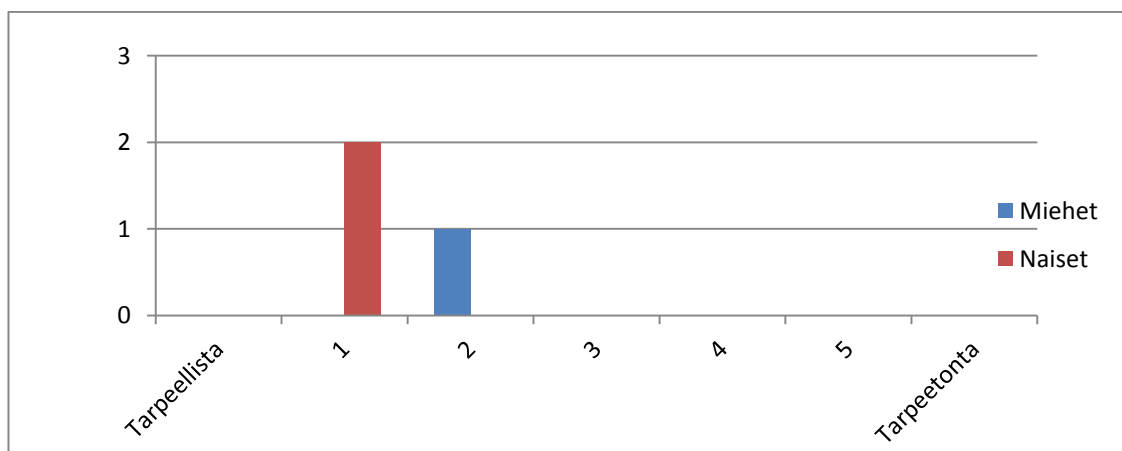
Kuviossa selvitetään Väylän vaikuttavuutta asiakkaan ongelmien ratkaisussa.



Väylän asiakkuuden apu ongelmien ratkaisemisessa koettiin naisten osalta hyväksi ja huonoksi. Miehen kokemus avusta ongelmien ratkaisussa oli neutraali.

Kuvio 11. Väylän toiminta oli mielestäsi

Kuviossa selvennettiin Väylän toiminnan tarpeellisuutta.



Väylän toimintaa pidettiin pääsääntöisesti tarpeellisena.

9.3 Avointen kysymysten tulokset

Kyselyssä oli neljä avointa kysymystä. Kysymysten vastaukset on koottu nuorten omin sanoin.

9.3.1 Miten vanhempasi suhtautuivat asiakkuuteesi Väylässä?

Mies: ”Hyvin suhtautui.”

Nainen 1: ”En osaa sanoa. Toimin itsenäisesti.”

Nainen 2: ”Äiti tykkäs, isä ei tykänny siitä akasta. Sillä meni hermo siihen.”

9.3.2 Yhteistyö Väylän ja kodin välillä oli mielestäsi...

Mies: ”No hyvä. En mä oikeen muuta osaa sanoa.”

Nainen 1: ”En osaa sanoa, olin todella vähän aikaa asiakkaana.”

Nainen 2: ”En tiedä... Enemmän keskustelua yhdessä koko perheen kanssa.”

9.3.3 Mieleen jäänein kokemus/tapahtuma Väylän asiakkuuden ajalta..

Mies: ” Hyviä kokemuksia ja hyviä työntekijöitä. Ei oikein muuta sanottavaa.”

Nainen 1: ”Nopea vastaus kun lähetin ekan kerran s-postia. Minut ohjattiin pikaisesti psykiatriseen sairaanhoitoon, siksi olin Väylän asiakkaana niin lyhyen ajan.”

Nainen2: ”Tapaamiset kun käytiin lenkillä kun mulla oli se koira. Myöhemmin Väylän työntekijä auttanut työharjottelupaikan kanssa kun olin 17-vuotias. Huonoa oli kun työntekijä vaihtui kesken asiakkuuden, toinen oli kiva ja toisen kanssa en tullu toimeen. Oli hienoa kun Väylästä otettiin yhteyttä vielä asiakkuuden jälkeen.”

9.3.4 Miten Väylän palveluja ja toimintaa voisi mielestäsi kehittää?

Mies: "Ei tarvi kehittää."

Nainen 1: "On hyvä, että Väylä on matalan kynnyksen palvelu- pitäkää se myös sellaisena! Yhteystiedot tulisi olla nopeasti tavoiteltavissa. Esim. Vaasan Lyseon Lukion kalenterissa!!! -> Kaikilla ei ole internetiä..."

Nainen 2: "Väylä tulis kotiin tai tapaamiset olis jossain tutussa ympäristössä. Jollakin voi tulla paineita vieraassa ympäristössä. Ei oo kiva istua vaan toimistossa. Ja työntekijä kertois vähemmän vanhemmille nuoren asioita tai kysyis ensin saako kertoa, siinä menee luottamus. Työntekijöiden tulis kuunnella enemmän mitä mieltä nuoret on asioista ja niiden tulisi asettua nuoren asemaan eikä liian päällekkävästi esittää kysymyksiä."

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää avopalvelupiste Väylän entisten asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia. Lisäksi haluttiin selvittää kuinka Väylän toimintaa voisi parantaa ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat.

Vastauksien vähyyden vuoksi vastauksista ei voi tehdä kehittäväää johtopäätöstä Väylän vaikutuksista nuorten elämään. Saadut vastaukset itsessään ovat kuitenkin tärkeitä ja niitä voidaan pitää luotettavina, koska ne ovat henkilökohtaisia kokemuksia ja mielipiteitä joihin ei ole oikeaa vastausta.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että suurin osa vastanneista koki Väylän asiakkaaksi joutumisen huonona asiana, mutta asioiminen koettiin kuitenkin mielekkääksi. Tästä voi päätellä, että Väylän asiakkuuden jatkuessa kokemus Väylästä muuttui positiivisemmaksi. Sijainti ja ympäristö koettiin mielekkääksi, mutta avointen kysymysten perusteella nuoret pitivät tärkeänä, että tapaamiset toteutettaisiin asiakkaalle tutussa ympäristössä. Suurin osa vastanneista koki Väylän työntekijät luotettaviksi ja työskentely heidän kanssaan oli mielekästä. Avoimissa kysymyksissä kehitettävänä asiana esille tuli työntekijöiden luotettavuus siinä osin, että työntekijöiden ja vanhempien keskustelut tulisi tapahtua enemmän yhdessä nuoren kanssa. Väylän työntekijän tuki ja merkitys koettiin tärkeäksi. Avointen kysymysten perusteella toivottiin myös yhteystietojen helpompaa löydettävyyttä, ehdotuksena mainittiin mm. Vaasan Lyseon lukion kalenteri sillä kaikilla ei ole internetiä. Kysyttäessä Väylän toiminnan antamasta avusta sekä Väylän vaikuttavuudesta ongelmien ratkaisussa, vastanneiden mielipiteet hajaantuivat hyvän ja huonon välimaastoon.

Vastausten perusteella voidaan todeta nuorten kokevan, että Väylän tuki ja toiminta on kokonaisuudessaan tarpeellinen ja positiivinen asia. Näistä vähäisistä vastauksista voidaan myös päätellä, että Väylän toiminnan toivotaan kehittyvän asiakaslähtöisesti vuorovaikutusta tukien. Vastauksista voidaan todeta, että toivomuk-

sena on, että toiminta painottuisi nuorelle tuttuun ympäristöön ja pysyisi edelleenkin matalan kynnyksen palveluna.

11 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli saada Väylän entisiltä asiakkailta tietoa, jonka pohjalta Väylän toimintaa olisi tarkoitus parantaa. Mielestämme suoriuduimme opinnäytetyössämme hyvin vastausten katoa lukuun ottamatta. Oletuksenamme oli että vastausten kato on suuri, mutta emme osanneet odottaa sen olevan näin suuri. Tämän takia varasuunnitelmaksi kehittyi puhelinhaastattelu josta uskoimme saavamme suurimman osan vastauksista. Puhelinhaastattelua emme valinneet ensisijaiseksi haastattelumuodoksi asiakasryhmän suuren koon vuoksi, sillä kaikkien puheluiden purkujen koimme olevan työmäärältään liian suuri. Puhelinnumeroiden saaminen osoittautui kuitenkin oletettua vaikeammaksi, sillä puhelinnumeroita ei valtakunnallisesta puhelinjärjestelmästä löytynyt kuin 11 kappaletta 47:stä. Tästä voimme päätellä, että nykyuoret suosivat prepaid- liittymiä joiden numeroiden saaminen kyseisestä järjestelmästä ei ole mahdollista.

Opinnäytetyön prosessissa koimme haasteena ja tärkeänä asiana eettisyyden. Prosessin aikana pyrimme noudattamaan sosiaalialan eettistä ohjeistusta ja oli itseltään selvää, että opinnäytetyön aikana noudatimme vaitiolovelvollisuutta koskien asiakastietojen ja vastausten käsittelyä. Kirjoitusprosessin aikana pyrimme välttämään muiden laatimaa tekstiä omina näkemyksinä ja ajatuksina. Lähteitä käytettäessä, merkitsimme aina sen alkuperäisen lähteen lähdeluetteloon ja viittasimme siihen tekstissä asianmukaisesti. Opinnäytetyöprosessin aikana koimme noudattaneemme eettisyyden periaatteita onnistuneesti.

Mielestämme asiakaspalaute on tärkeä osa lastensuojelun tulevaisuuden suunnittelua. Palautteen saaminen on kuitenkin vaikeaa, koska lastensuojelun piirissä olemme yleisesti ottaen tekemisissä vaikeiden asioiden kanssa ja ikäryhmänä on nuori aikuinen. Yhteistyö nuorten, vanhempien ja työntekijöiden kanssa ei aina ole mutkatonta, joten mietimme olisiko yksi syy palautteiden vähäisyyteen tässä. Nuori voi kokea, ettei halua antaa palautetta, koska kokee, ettei häntä haluta ehkä kuunnella tai kokemukset toiminnasta ovat olleet huonoja. Näin jälkeinpäin suu-

reksi kysymykseksi nousivatkin saatujen vastausten vähyys ja niihin liittyvät syyt. Pohdimme myös syitä toisena vaihtoehtona olleeseen puhelinhaastatteluun, jossa ilmeni myös haluttomuutta osallistua kyselyyn. Kokevatko nuoret Väylän asiakkuuden ahdistavana vai onko vastauksien antaminen näille nuorille vain yleistä välinpitämättömyyttä toimintaa kohtaan vai eivätkö he vielä tuohon ikään mennessä ymmärrä palautteenannon tärkeyttä. Toki tässä itsekkin mietimme omaa asennetta kotiin tuleviin kyselyihin. Helposti vastaukset jäävät joko kokonaan täyttämättä tai sitten postittamatta, vaikka postimaksut ja mahdollinen lahjakin olisi tarjolla.

Jatkossa mietimme asiakaspalautteen toteuttamista ja vastauksien saamista siten, että Väylän asiakas olisi vielä jollain lailla lastensuojelun palvelun piirissä ja voisi esim. tapaamisen yhteydessä täyttää kyselylomakkeen tai antaa palautetta suullisesti. Hankaluudeksi mielestämme tässä tulee se, että kuka kyselyn tekee. Mielestämme kyselyn tekijän tulisi olla joku muu kuin työntekijä joka tekee nuoren kanssa työtä. Täten taattaisiin mahdollisten arkojenkin asioiden selvittely.

Mielestämme Väylän toiminta on erittäin tärkeää ja tulevaisuuden kannalta paneutumisen ja resurssien kohdistaminen ennaltaehkäisevään lastensuojelutyöhön on kannattavaa. Vaasassa lastensuojelutyö onkin Suomen kattavimpia ja monipuolisinta. Vaasassa ehkäisevään työhön on todella satsattu.

Opinnäytetyömme edetessä keskustelimme paljon juuri lastensuojelun ennaltaehkäisevien palvelujen ja sosiaalitoimeen liittyvien paineiden toimivuudesta. Mietimme järjestöjen ja yksityisten osallisuutta ehkäisevään lastensuojelutyöhön potentiaalisina toimijoina. Voisiko ehkäisevää työtä tehdä jo enemmän, ennen kuin lastensuojeluilmoitukseen on tarvetta. Olisiko mahdollista järjestää enemmän palveluja ja toimintaa nuorille ja perheille sekä mahdollistaa vertaistukiryhmien toiminnot ns. matalankynnyksen palveluina. Tarvitseeko näiden palvelujen liittyä sosiaalitoimeen vai voitaisiinko niitä järjestää ihan peruspalveluina. Täten välttäisi myös sosiaalityöntekijöiden kuormittavuudelta kun palveluja voitaisiin jaksaa. Uskoisimme että perheiden ja nuorten tuen saanti jo peruspalveluissa voisi

ehkäistä osan lastensuojeluilmoituksista. Kasvava nuorten huostaanottojen määrä osoittaa, että uusia työkaluja olisi hyvä löytää nuorten ja perheiden tueksi.

Mietimme myös haastattelussa ilmi tullutta asiaa jossa nuori koki työntekijän vaihtuvuuden ikäväksi asiaksi. Vaihtuvuus saattaa vaikuttaa suuresti nuoren toimintaan ja ajatteluun. Tärkeää onkin että ehkäisevän lastensuojelun ja lastensuojelun piirissä työntekijät pystyttäisiin vakiinnuttamaan ja pitämään toiminta täten vakaana. Yhteiset käytännöt ja tieto eri alojen kanssa mahdollistaisi myös yhteistyön toimivuuden ja helpottaisi työtä nuorten ja perheiden kanssa. Olisiko lastensuojelu kunnan kaikkien toimijoiden yhteinen asia?

LÄHTEET

Alatupa, S., Karppinen K., Keltinkangas-Järvinen L., Savioja H., 2007. Koulu, syrjäytyminen ja sosiaalinen pääoma- Löytyykö huono-osaisuuden syy koulusta vai oppilaasta? Helsinki. Edita Prima Oy.

Bardy, M., Lastensuojelun ytimessä, lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. 2009. Helsinki. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.

Gillham, B., 2008. Forskningsintervjun. Tekniker och genomförande. Sweden Holmbergs i Malmö AB.

Elinkeinoelämän valtuuskunta. 2012. Julkaisu. Viitattu 15.9.2012. <http://www.eva.fi/julkaisut/eva-analyysi-hukassa-keit%C3%A4-ovat-syrj%C3%A4ytyneet-nuoret/3823/>

Helne, T., Syrjäytymisen yhteiskunta. 2002. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P., 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P., 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P., 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. painos. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Järventie, I., Sauli, H., 2001. Eriarvoinen lapsuus. Porvoo. WS Bookwell.

Kauhajoen koulusurmien tutkintalautakunnan raportti 23.9.2008. Viitattu 15.9.2012 <http://www.om.fi/Etusivu/Julkaisut/Selvityksiajaohjeita/Selvitystenjaohjeidenarkisto/Selvityksiajaohjeita2010/1247668612061>

Korhonen A. 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja EHJÄ ry. Helsinki. Gummerus Oy.

Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P., 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Tammi.

L 13.4.2007/417 Lastensuojelulaki. 2007. muutoksineen. Viitattu 15.9.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelu. Vaasan kaupungin verkkosivut. 2012. Viitattu 15.9.2012 http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ja_terveys/Sosiaalinen_tuki_ja_toimentulo_/Lastensuojelu

Lehtonen, H., 2008. Sytykkeitä syrjäytymisen ehkäisemiseen. Hämeenlinna. Saarijärven Offset Oy

Lämsä, A-L., Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä, lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. 2009. Oulun Yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

Ojala T., Uutela A. 1993. Rakentava vuorovaikutus. Porvoo. WSOY.

Puonti A., Saarnio T. Hujala A., 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki. Tammi

Rantanen, S., Nuorten kokemuksia lastensuojelun avohuollon tukihenkilötoiminnasta. 2010. Pro gradu-tutkielma. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos.

Sosiaalihuollon asiakaslaki. 2008. L 22.9.2000/812 muutoksineen.

Taskinen, S. Lastensuojelulain soveltaminen. 2010. Helsinki. WSOY pro Oy.

Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos. Nuorten syrjäytyminen voidaan ehkäistä Tiedote. 14.8.2010. Viitattu 15.9.2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tiedote?id=30529

Thompson, N., 2011. Effective communication. A guide for the people professions. Second edition. Great Britain. MPG Books Group Bodmin and King's Lynn.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A., 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Väisänen L., Niemelä M., Suua P. 2009. Sanat työssä, vuorovaikutus ammattitaitona . Helsinki. Kirjapaja.

Väylä lastensuojelun avopalvelupiste. Toimintakertomus. 1.5.2011- 30.4.2012

Väylä. Lastensuojelun avopalvelupiste. Toimintasuunnitelma. 1.5.2011-30.4.2012.

Väylän prosessikaavion mallinnus 2012. Avopalvelupiste Väylä. Vaasa. Julkaisematon lähde.



VAASAN KAUPUNKI SOSIAALI- JA TERVEYSVIRASTO
VASA STAD SOCIAL- OCH HÄLSOVÄRDSVERKET

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

TUTKIMUKSEN TEKIJÄ

Sukunimi	Latvala	Etunimet	Tiina
Osoite	[Redacted]		
Puhelin	[Redacted]	Sähköpostiosoite	e0900444@edu.vamk.fi
Muut tekijät Suku- ja etunimi	Tuuri Laura		
Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö, nimi	Vaasan ammattikorkeakoulu		
Koulutusohjelma/suuntautumisvaihtoehto	, Sosionomi		

TUTKIMUKSEN OHJAAJA(T) OPPILAITOKSESSA

Nimi	Ann-Sophie Blomqvist		
Toimipaikka ja osoite	Wolffintie 30 65200 Vaasa, Vaasan ammattikorkeakoulu		
Puhelin	0207663509 / 0400 113949	Sähköpostiosoite	asb@puv.fi
Oppiarvo ja ammatti	lehtori KM		
Sitoudun ohjaamaan tutkimusta	[Signature]		
Päiväys	14.9.2012	Allekirjoitus	[Signature]

TUTKIMUS

Tutkimuksen nimi	Asiakasyytyväisyyskysely lastensuojelun avopalvelupiste Väylään
Tutkimuksen taso	opinnäytetyö
Tutkimuksen kohdealue sosiaali- ja terveystoimessa	lastensuojelu

Tutkimuksen muoto	Kyselytutkimus
-------------------	----------------

Pääasiallinen tutkimustapa/-menetelmä	Kyselytutkimus
---------------------------------------	----------------

Yhteyshenkilö(t) sosiaali- ja terveystoimessa (Jotta tutkimuksen teko voidaan suorittaa mahdollisimman joustavasti ja so. yksikön kannalta mielekkäästi, on tutkijan syytä jo ennen varsinaista luvanhakua ottaa yhteys tämän yksikön esimieheen tai muuhun vastaavaan henkilöön ja sopia alustavasti tutkimuslähtökohdat. Yhteyshenkilön nimi merkitään tähän)

Nimi ja yksikkö	Puhelin ja sähköpostiosoite
Paula Huhta-Kahma, Väylä	[] paula.huhta-kahma@vaasa.fi

Nimi ja yksikkö	Puhelin ja sähköpostiosoite
-----------------	-----------------------------

Nimi ja yksikkö	Puhelin ja sähköpostiosoite
-----------------	-----------------------------

<p>Lyhyt yhteenveto tutkimussuunnitelmasta (tutkimuksen aihe, tarkoitus ja teoreettinen tausta, käytetty tutkimusaineisto, aineiston keruu- ja analysointitapa, tutkimuksen merkityksen arviointi, eettiset näkökohdat)</p> <p>Opinayhteyden tarkoituksena on selvittää Vaasan kaupungin lastensuojelun avopalvelupiste Väylän entisten asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä toiminnasta. Aineisto kerätään postikyselyinä. Mikäli vastauksien määrä on pieni on tarkoituksenamme suunnata kysely puhelinthaastatteluna. Kohderyhmä koostuu 20-21 vuotiaista, entisistä Väylän asiakkaista.</p>

Hakemuksen liitteet: tutkimussuunnitelma sekä kyselylomakkeet.
--

Aineiston keruu-aika (alkaa/päättyy)	Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika
Syysy 2012	31.10.2012

TUTKIJAN SITOUMUS JA ALLEKIRJOITUS

<p>Sitoudun noudattamaan ehdotonta vaitiolovelvollisuutta ja luovuttamaan korvauksetta tutkimuksesta sen valmistuttua yhden kappaleen Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle. Mikäli tutkimuksen teko keskeytyy, tulen ilmoittamaan siitä Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle.</p>

Päiväys	18.9.2012	Allekirjoitus ja nimen selvennys	 Hanna Tuomi
---------	-----------	----------------------------------	---

Vaasan kaupunki – Vasa stad

Sosiaali- ja terveysvirasto – Social- och hälsovårdsverket
 Sosiaalityö ja perhepalvelut – Socialarbete och familjeservice

Päätös - Beslut

25.9.2012

Viranhaltija- Tjänsteinnehavare
 Tulosalueen johtaja

Pykälä - Paragraf
 A 75/2012

Dno - Dnr

Esittelijä - Föredragande**Asia - Ärende**

Tutkimuslupa / Tiina Latvala ja Laura Tuuri

Esitys - Förslag

Vaasan ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa opiskelevat Tiina Latvala ja Laura Tuuri anovat tutkimuslupaa opinnäytetyötään varten. Latvalan ja Tuurin aikomuksena on tehdä asiakastytyväisyysskysely lastensuojelun avopalvelupiste Väylän entisille asiakkaille.

Tutkimuslupa-anomus LIITE

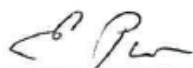
Lastensuojelun johtaja Hilikka Sundqvist puoltaa anomusta.

Päätös - Beslut

Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:

1. Tutkimusta tehtäessä noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3. luvussa säädettyä salassapitovelvollisuutta
2. Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä ja tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla
3. Tutkimusraportissa ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
4. Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan. Kyselyn saatekirjeeseen on lisättävä maininta, miten vastaukset säilytetään ja milloin/miten ne hävitetään, sekä että vastaaminen on vapaaehtoista.
5. Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön.

Allekirjoitus - Underskrift



Erkki Penttinen

Tiedoksianto - För kändedom Latvala ja Tuuri, lastensuojelun johtaja, sotela

Lisätietoja antaa – Tilläggsuppgifter ges av

Otteen oikeaksi todistaa

Utdragets riktighet bestyrker


Oikaisuvaatimusohje - Anvisning för rättelseyrkande

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen alla mainitulle viranomaiselle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista:

Den som är missnöjd med detta beslut kan inom 14 dagar från delfäendet av beslutet framställa ett skriftligt rättelseyrkande till:

Sosiaali- ja terveyslautakunta
 Ruutinkellarintie 4
 65101 VAASA

Social- och hälsovårdsnämnden
 Krutkällarvägen 4
 65101 VAASA

PÄÄTÖS

<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:	
<p>-Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä</p> <p>-Tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla.</p> <p>-Tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä.</p> <p>- Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan.</p> <p>- Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön.</p>	
<input type="checkbox"/> Muut ehdot liitteenä	
<input type="checkbox"/> Siirretty tutkimuslupatoimikunnan käsiteltäväksi	
<input type="checkbox"/> Tutkimuslupaa ei myönnetä	
<input type="checkbox"/> Perustelut	<input type="checkbox"/> Perustelut liitteenä
<p><i>Saatekirjeeseen lisättäin maininta, miten vastaukset säilytetään ja milloin/miten ne hävitetään sekä, että vastaaminen on vapaaehtoista</i></p>	
Päätöksen tekijä	Allekirjoitus <i>CP</i>
Päiväys	Pykälä
<i>24.9.2012</i>	§

PÄÄTÖKSEN JAKELU

1. Hakija Päiväys ____ / ____ 20__	<input type="checkbox"/> Lähetetty	<input type="checkbox"/> Luovutettu
2. Sosiaali- ja terveystoimen yhteyshenkilö		
3. Päätöspöytäkirja		
4. Sosiaali- ja terveyslautakunnan esityslista		

5.10.2012

Arvoisa Nuori!

Olemme Vaasan Ammattikorkeakoulun sosionomi opiskelijoita ja olemme teke-
mässä opintoihin liittyvää opinnäytetyötämme Väylän toiminnasta ja sen kehit-
tämisestä.

Lastensuojelun avopalvelupiste Väylä haluaa kehittää toimintaansa. Tähän liitty-
en tarvitsisimme opinnäytetyötämme varten myös Teidän apuamme, jotta saam-
me kokonaiskuvan siitä, miten Väylän toimintaa voidaan jatkossa kehittää. Väy-
län kehittämisen kannalta osallistumisenne kyselyyn on erittäin tärkeää ja olem-
me siitä erittäin KIITOLLISIA. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista.

Liitteenä on kyselylomake jonka mukana tulee palautuskuori postimerkillä varus-
tettuna. Toivomme saavamme vastaukset takaisin viimeistään 12.10.2012. Tut-
kimus toteutetaan täysin luottamuksellisesti eikä siitä voida tunnistaa kenenkään
henkilöllisyyttä. Tutkimukseen saadut vastaukset säilytetään Väylän lukituissa
tiloissa nimettöminä. Kaikki tutkimusta varten saadut nimi-, osoite- ja puhelintie-
dot hävitetään asianmukaisesti Väylän tiloissa olevalla silppurilla viimeistään
30.10 mennessä. Tiedot eivät ole kenenkään muun kuin tutkimusta suorittavien
opiskelijoiden tiedossa, eikä niitä käytetä muuta kuin haastattelutarkoitukseen.

Kaikkien vastanneiden kesken arvomme 20 euron arvoisen lounaslahjakortin ra-
vintola Amarilloon. Mikäli haluat osallistua arvontaan, täytä kyselyn mukana tu-
levaan erilliseen arvontakuponkiin puhelinnumerosi. Käsittelemme kupongit ja
vastaukset erikseen. Arvonnassa voittaneelle ilmoitamme henkilökohtaisesti pu-
helimitse.

Tutkimuksen tekijät:

Tiina Latvala

Laura Tuuri

Vaasan Ammattikorkeakoulu

KYSELY AVOPALVELUPISTE VÄYLÄN ENTISILLE ASIAKKAILLE**1. Sukupuoli**

Nainen Mies

2. Mitä teet tällä hetkellä?

Opiskelen

Työssä

Työtön

Muuta, mitä? _____

3. Asiakkuutesi pituus Väylässä oli

0-3kk

3-6kk

6-12kk

Yli 1v

Yli 2 v

3.1 Koit asiakkuuden pituuden

Liian lyhyt

Sopiva

Liian pitkä

3.2 Mitä ajattelit Väylästä kuullessasi siitä ensimmäistä kertaa?

hyvä asia 1 2 3 4 5 huono asia

4. Päädyit Väylän asiakkaaksi seuraavasta/seuraavista syistä:

Hankaluuksia koulussa

Kotitilanne

Vapaa-ajan hallinta

Tukea arkeen

Itsenäistyminen

Rikoskierteen katkaisu

Elämänhallinta
kä? _____

Jokin muu, mi-

4.1 Miten vanhempasi suhtautuivat asiakkuuteesi Väylässä?

4.2 Väylän sijainti ja ympäristö olivat mielestäsi

mielekkäitä 1 2 3 4 5 epämieluisia

4.3 Mielestäsi asioiminen Väylässä oli

mielekästä 1 2 3 4 5 epämiellyttävää

4.4 Työntekijät olivat mielestäsi

luotettavia 1 2 3 4 5 epäluotettavia

4.5 Sait työntekijöiltä tukea

hyvin 1 2 3 4 5 huonosti

4.6 Olit yhteydessä Väylän työntekijän kanssa

Kerran kuukaudessa

Kerran viikossa

Kaksi kertaa viikossa

Useammin

Koitko tämän riittäväksi? Kyllä / Ei

4.7 Koit työskentelyn Väylän työntekijän kanssa

Mielekästä 1 2 3 4 5 Epämiellyttävää

4.8 Koit Väylän työntekijän elämässäsi

Tärkeä 1 2 3 4 5 ei tärkeä

4.9 Koit saavasi apua Väylän toiminnasta

Hyvin 1 2 3 4 5 huonosti

4.10 Yhteistyö Väylän ja kodin välillä oli mielestäsi...

4.11 Väylän asiakkuus vaikutti tulevaisuuteesi

positiivisesti 1 2 3 4 5 negatiivisesti

4.12 Väylän asiakkuus auttoi sinua ratkaisemaan ongelmasi

Hyvin 1 2 3 4 5 huonosti

4.13 Oletko ollut Väylän työntekijöihin yhteydessä asiakkuutesi päättymisen jälkeen?

Kyllä / Ei

4.14 Väylän toiminta oli mielestäsi

Tarpeellista 1 2 3 4 5 tarpeetonta

5. Mieleen jäänein kokemus tai tapahtuma Väylän asiakkuuden ajalta

6. Miten Väylän palveluja ja toimintaa voisi mielestäsi kehittää?

Suostut, että vastauksiasi käytetään opinnäytetyötä tehtäessä. _____

KIITOS VASTAUKSISTASI! Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.